عنبر المديرين

رقم الإيداع:
الترقيم الدولي:



+201005432405

kotopia

info@kotopia.org

العنوان: ١٤ شارع أبو نواس ـ ميامي ـ الإسكندرية ـ جمهورية مصر العربية

يمكنكم طلب إصداراتنا عبر متجر كتوبيا الإلكتروني

https://kotopia.store

معتز عبد الرحمن

عنبر المديرين



تعريف بالكاتب:

مهندس إنشائي مصري، تخرج في كلية الهندسة جامعة القاهرة عام ٢٠٠٧، عمل في عدد من الشركات المحلية والعالمية في مجال تصميم المنصات البحرية والمنشآت المعدنية، حاصل على شهادتي (PMP) و(RMP)، مهتم بمجالات التطوير ودعم الشباب الناشئ عبر مواقع التواصل الاجتماعي وخارجها، صدر له كتابان، (وقت مستقطع، تأملات قرآنية في واقع مضطرب) عام ٢٠١٤، (أزمة البخاري) عام ٢٠١٦.

الإهداء

إلى أخي وصديقي أيمن مصطفى..

أول من طرحت عليه فكرة الكتاب وأول من شجعني

والذي عاش معي أكثر المشاهد الحقيقية التي بني عليها هذا الكتاب.

لم يقدر الله تعالى لي أن أسعد بقراءتك لهذا الكتاب، ولكنك قد علمت ما فيه قبل أن يكتب..

رحمك الله وأسكنك فسيح جناته..

في مكتب المناوب

عند البوابة، وقف الطبيب الشاب متوترًا، فاليوم هو أول أيام عمله في المصحة، ليست المرة الأولى التي يدخل فيها مصحة كهذه فقد دخل مصحات متعددة أثناء دراسته في الكلية، ولكنها كانت زيارات عابرة لتحصيل درجات أعمال السنة لا أكثر، كما أنها كانت زيارات خالية من المسئولية، فالأطباء الفعليون موجودون ويتحملون المسئولية، أما الطلاب فالمجتهد منهم أقصى ما يقوم به طرح الأسئلة، بينما تسمع الأكثرية الشرح بلا اكتراث وتنظر إلى الجدران أكثر من نظرها إلى الأستاذ والمرضى، وهذا الطبيب الشاب من الأكثرية التي لم تكن تكترث، لذلك اليوم مختلف، فبالرغم من وجود أطباء أكبر سنًّا يمكن أن يطلب منهم المساعدة إلا أنه في النهاية قد تحمل مسئولية جديدة لم يتحملها من قبل، كما أن أول مناوبة له ستكون مناوبة ليلية، وهو ما يزيد توتره.

أفاق الطبيب من شروده على صوت عامل الأمن يخبره بأنه قد أتم مراجعة البيانات وأن بإمكانه الدخول وسيجد من ينتظره في الاستقبال، كانت هذه أول مرة يدخل فيها إلى تلك المصحة، فحتى المقابلة الشخصية قد أجراها على عجل في عيادة أحد أساتذته المشاركين في

تأسيس هذه المصحة، رغم هذا لم يكن الوصول إلى الاستقبال عبر الفناء الواسع صعبًا، فناء واسع قد أرهقته محاولات التحول إلى حديقة، يبدو كلوحة فنية مات الرسام قبل أن يكملها، بعض مساحاته يكسوها اللون الأخضر، وبينها مساحات مغطاة بالرمال والأسمنت ومخلفات البناء، فناء خال من أي مقاعد، إضاءته ضعيفة تصدر من كشافات متواضعة على الأسوار ومن انعكاس الضوء على أعين القطط التي ترمقه في حذر وهو يسير على الشريط الإسفلتي الوحيد الذي يصل البوابة بمبنى الاستقبال، وصل الطبيب الشاب إلى الاستقبال أخيرًا ولكن لم يجد أحدا، انتظر بعض الوقت دون جدوى، فهمّ بالعودة إلى مكتب الأمن عند البوابة إلا أنه سمع صوتًا يناديه من خلفه:

- **لا تؤاخذني يا دكتور، تأخرت عليك، فقد عطلتني مكالمة سخيفة.**

التفت الطبيب الشاب ليجد شابًا ثلاثينيًّا يقف خلفه مبتسمًا، لا بد أنه الطبيب المناوب، كان متوسط الطول، يرتدي عوينات، ولحيته خفيفة ولكنها ليست أخف من شعره الذي كاد أن يختفي، لم يكن يرتدي معطفًا أبيض، ربما قد خلعه لأن مناوبته أوشكت على الانتهاء، أو ربما لا يحتاج أطباء النفوس ما يحتاجه أطباء الأبدان، ولكن ألا يهتم بمظهره الرسمي على الأقل وهو يستقبل طبيبًا جديدًا! هل هذا تواضع أم لا مبالاة! تجاوز الشاب تلك الخواطر سريعا ورد بتلقائية:

- **لا عليك يا دكتور، كان الله في عونك.**

شحبت ابتسامة الشاب الثلاثيني قليلًا وقطب حاجبيه للحظة وكأن

الطبيب قد قال شيئًا لا يعجبه، همّ بالتعقيب ثم صمت وأومأ للطبيب الشاب أن يتحرك معه حتى وصلا إلى مكتب صغير في آخر الممر.

جلس الطبيب الشاب على الكرسي الموجود أمام المكتب بينما توجه المناوب مباشرة نحو مكتبة معلقة على الحائط وأخذ ينقل العديد من الملفات والأوراق منها إلى المكتب ويتكلم أثناء انشغاله قائلًا:

- **نظرًا لضيق الوقت، دعنا نؤجل الترحيب والتعارف إلى وقت آخر، يكفي فقط أن تعلم أن في المصحة ستة عنابر، خمسة في مبنى واحد والسادس مستقل، وكل عنبر يشرف عليه اثنان أحدهما في الصباح والثاني في المساء، وأنا وأنت مسئولان عن العنبر رقم (٦).**

- **هل العنبر(٦) في الفناء؟**

- **ليس بالضبط، ولا يهم الآن لأنني لن أطلب منك الدخول إليه في أول ليلة لك.**

- **وماذا إن طرأ طارئ؟**

- **سيأتيك من يخبرك، ومن يخبرك بالطارئ يخبرك بالمكان.**

امتعض الطبيب وانتابه شعور سيئ تجاه الرجل، ولكنه تمالك نفسه ولم يعقب.

وضع المناوب الملفات على المكتب وقال بنبرة ودود وكأنه سمع ما يدور في رأس الطبيب:

- العنبر(٦) يضم عددًا كبيرًا من المرضى، ولكن حالتهم تبدو مستقرة فلا تقلق، أنا لا أجازف بهم ولا بك، ولكن متاعبهم كلها تظهر في النهار، وإلا لم أكن أترك مناوبة المساء لمبتدئ.

هدأ الطبيب بعض الشيء وشعر بنوع من وخز الضمير لأنه قد تسرع بالحكم عليه، ثم عقب بلهجة عملية:

- رغم هذا فلا يوجد شيء مضمون.

أنا أعمل معهم نهارًا منذ أربعة عشر عامًا، ولم تسجل عليهم ملاحظة تذكر في المساء، بل لم يكن هناك مشرف مسئول في المساء أساسًا طوال هذه السنوات.

حاول الطبيب التكلم ولكن المناوب استأنف:

- ستكون مهمتك الأولى هي التعرف عليهم أولًا، ولكن من خلال هذه الملفات، فنزلاء هذا العنبر شديدو الخطورة على المبتدئين أمثالك، وقد ثبت بالتجربة أن من يعرفهم قبل أن يراهم تزداد نسب نجاحه، نوعًا ما.

- تزداد نسب نجاحه في علاجهم؟

- لا، تزداد نسب نجاحه في التعامل معهم.

نظر الطبيب إلى الملفات فوجدها مرقمة دون أسماء، ملف (١)، ملف (٢)، إلخ، فقال:

- ولكن أين أسماؤهم التي سأتعرف عليها؟

- **أنت لن تتعرف على أسمائهم الليلة ولكن على صفاتهم، على أحداث من حياتهم، على طريقة تفكيرهم، ببساطة ستتعرف على أسباب وجودهم في هذا العنبر، لا يوجد من يدخل إلى مصحة بسبب اسمه، فالأسماء لا تهم الطبيب في شيء، المعلومة الشخصية الوحيدة المشتركة بين الجميع، أنهم يعملون في مناصب إدارية.**

- **أليست المصحة كلها قطاع خاص؟ لماذا ينزل الأغنياء في عنبر خاص بهم؟**

- **من قال أنهم أغنياء؟ العمل في منصب أو دور إداري لا يعني بالضرورة أن من يعمل به ثري، حتى من يعمل ملاحظًا لعمال في فرن بلدي يمكن وصفه بأنه يعمل في (منصب إداري) أليس كذلك؟**

- **إذن لماذا تجمعونهم في عنبر واحد؟**

- **لأن تشخيص حالاتهم تطلب هذا، إن رأيت أنت خلاف ذلك فيمكن أن نغيره مستقبلًا.**

أمسك الطبيب ببعض الملفات في يده ونظر إلى أغلفتها وقال:

- **لكن لا يوجد حتى اسم الطبيب المعالج على الملف!**

- **هذه الملفات كتبتها كلها بنفسي لأنني كنت المراقب الوحيد لهذا العنبر كما أخبرتك، كما أن الملف الواحد لا يخص نزيلًا**

بعينه، القصص والخصال المذكورة في كل ملف قد تجدها في أكثر من نزيل، كما أن خصال النزيل الواحد قد تتفرق بين الملفات.

حك الطبيب رأسه في حيرة وضيق وقال:

- **إذن ماذا سأستفيد من قراءتها كطبيب مناوب طالما أنني عندما سأدخل العنبر لن أعرف أن فلان حالته كذا، وعلان حالته كذا!**

- **في العنبر ستجد عند كل سرير الاسم والتشخيص، أنا لا أريدك أن تعرف من دخل إلى العنبر بالفعل يا صديقي، أنا أريدك أن تعرف من لم يدخله بعد، أريدك إذا رأيت أحدهم في أي مكان أن تعرفه على الفور، وأن تعلم أن مكانه ليس هناك بل هنا، وتساعد من حوله أيضًا.**

لم يفهم الطبيب شيئًا، ولكن رأى أن يكف عن الأسئلة حتى لا يأخذ المناوب انطباعًا سيئًا عنه في أول أيام عمله في المصحة، فقال:

- **أيا كان، الملفات ليست كثيرة فيما أرى، لتكن تسليتي الليلة وأحكم على مدى فائدتها فيما بعد.**

- **أحسنت، وبمناسبة التسلية، أنا لم أكتبها بطريقة أكاديمية كالتي تعلمتها في دراستك والتي ستجدها في أي مصحة أخرى، فالجلوس ومراقبة هذا العنبر طوال أربعة عشر عامًا ممل بما يكفي، فأمضيت بعضًا من هذا الوقت الطويل في صياغة تلك الملفات في صورة أدبية نوعًا ما.**

- **جميل، من يكره! كما أن الكثير من الأدباء المشهورين كانوا أطباء في الأساس.**

- **نعم هذه ملكة منتشرة بينكم.**

- **بينكم! تقصد «بيننا».**

لم يعقب المناوب وأكمل كلامه:

- **قد تجد في بعض الملفات كلامًا مكتوبًا على ظهر الورق، لا تنظر إليه، ستقرأ وجه الورق فقط.**

ابتسم الطبيب ابتسامة معناها واضح، سأكون وحدي ومعي الملفات وسأفعل ما أشاء، فجلس المناوب على كرسي المكتب وتنهد بعمق، صمت للحظات ثم قال:

- **أنا أتمنى أن نبني علاقتنا من البداية على الثقة المتبادلة، وسأضع أنا أول لبنة وأقول أنني أثق بك وبأنك ستلتزم بما أطلبه منك، لن ألعب معك ألاعيب سخيفة وأقول أن المكتب مراقب بالكاميرات وأنني سأعلم إذا نظرت إلى ظهر الورقة، أنت لست صغيرًا لأهددك بمثل هذا، يكفي أن تحترم ثقتي فيك، اتفقنا؟**

- **اتفقنا.**

- **بالمناسبة، المشروبات بأنواعها متاحة في الغرفة المجاورة، ستحتاجها بلا شك، إذا لم أنم مبكرًا الليلة سأتصل بك على التليفون الأرضي للاطمئنان عليك، ليلة سعيدة.**

تنفس الطبيب الصعداء بعدما قام المناوب من على المكتب وهو يلملم أغراضه ثم خرج مغلقًا الباب خلفه، وبدأ يتأمل الغرفة التي سيقضي فيها الليلة كاملة، ابتسم عندما نظر إلى السقف ووجد أن هناك كاميرا معلقة بالفعل، ووميضها يؤكد أنها تعمل بإخلاص ولكن بغباء لأن الوميض يجعلها ظاهرة جدًّا، شعر بالغضب وهمس بصوت مسموع:

- **يا له من مخادع!**

ثم هدأ نوعًا ما عندما استرجع عبارته (لن ألعب معك ألاعيب سخيفة وأقول أن المكتب مراقب بالكاميرات وأنني سأعلم إذا نظرت إلى ظهر الورقة، أنت لست صغيرًا لأهددك بمثل هذا، يكفي أن تحترم ثقتي فيك) فقال في عقله:

- **وربما ليس مخادعًا، ففي النهاية هو لم يقل أنه لا يوجد كاميرات، ربما قصد أنه لن يستخدم تسجيلاتها ليتتبعني، أيًّا كان فلنترك الطبيب ونهتم بالمرضى، والحقيقة أن ملفات كتبها طبيب غريب الأطوار مثل هذا تثير الفضول لقراءتها، كما أن كل هذا الحديث لم يقصر الليلة الطويلة سوى خمس دقائق فقط، لنبدأ إذن بالملف رقم (١).**

ملاحظة هامة: لم يكن هناك أي عناوين للملفات في تلك الليلة، أي أن الطبيب الشاب لم ير فعلًا سوى رقم الملف.



الملف (١)

الشرطة المدرسية

هل كانت هناك شرطة مدرسية في السبعينيات والثمانينيات من القرن العشرين؟

الحقيقة لا أعلم، ولكن ما أعلمه أنها لو وجدت شرطة مدرسية حينها فغالبًا قد كان هذا النزيل هناك.

ربما كان ذلك الطالب الذي دبَّت الروح في جسده الضئيل بمجرد تعليقه للشارة الحمراء على عضده الخالي من العضلات، فاحتدت نظراته، وارتسمت ابتسامة خفيفة تلقائيًّا على شفتيه التي لا تزال تحمل آثار معركة احتكاك بين شطيرة الظهر مع بقايا الشاي بحليب الصامدة منذ الصباح، انعقدت يداه خلف ظهره ليس تنفيذًا لوضع (الصفا) ولكن لأن ما حوله لا يستحق أن يمد إليه يده، كان هناك يسبح في مشاعر المسئولية والفخر بعدما وقع عليه اختيار مدرس (الألعاب) ليساعد في إعادة الانضباط إلى المدرسة التي آن الأوان كي تطوي عهود العشوائية وعدم الانضباط على يدي أبنائها من حاملي الشارة الحمراء، وقف هناك سعيدًا بأنه أخيرًا لن يكون مستقبلًا للسخافات وإنما مرسل لها.

في يومه الأول كان مترددًا، لم يكن له ظهور يذكر، لا بد أنه قضى تلك الليلة قلقًا جدًّا من أن يسحب منه المدرس الشارة في اليوم التالي بتهمة الإهمال الجسيم رغم أنه قد اشترى الشارة بمصروفه من البقال المقابل للمدرسة والذي يكسب ثروة هائلة بسبب حركة النقل والعزل والترقيات التي يتعرض لها الجنود الصغار بالداخل، فالشارة المباعة لا ترد وإن عزل صاحبها من منصبه الحساس ولو بعد ساعة، بات ليلته يتخيل نفسه في طابور اليوم التالي وهو واقف كالصقر في شموخه وكالصخر في ثباته ليحذر العابثين في الطابور والمازحين أثناء تحية العلم، ويشير بأصبعه كالسهم نحو ذلك المتمرد مبلغًا مدرس الألعاب عنه فيربت على كتفه بفخر ويطلب منه إخراج ذلك الفتى فورًا ليعاقب بعد الطابور، تجاوز خياله الحصص الأولى المملة لينتقل إلى «الفسحة» ويرى نفسه وهو يدفع ذلك الصبي المتهور بعيدًا عن تلك الفتاة المسكينة التي تعاني من سخافته في كل فسحة، لم يتخيل نظرات الرضا من مدرس الألعاب في هذا المشهد فوجود البنت ونظراتها يكفي ويفيض، ولم ينس كيف ركض كالنمر ليمسك بذلك الشقي الذي يرفض التوجه إلى الفصل بعدما رن الجرس معلنًا انتهاء الفسحة ليسلمه إلى مدرس الألعاب مثلما فعل مع متمرد الطابور.

ها هو يدخل المدرسة في اليوم التالي، الشارة في مكانها وكذلك بقايا الشاي بحليب، حاول أن يتخيل دخوله بالتصوير البطيء كأفلام الأبطال ولكن أحد الفتية الراكضين قد أطاح به قاطعًا الموسيقا التصويرية الحماسية ليقع أرضًا وهو يشعر أنه قد تبعثر إلى أجزاء، قام سريعًا ونفض ملابسه وكتم البكاء بنفس الطريقة التي يعرفها كل الأطفال الذكور بما

فيهم كاتب هذه السطور، إن الرجال والشباب يبتسمون الآن ولا شك وهم يقرؤون تلك العبارة ويتذكرون موقفًا ما وربما أكثر، فكرامة الفتى تنبت قبل شاربه، ثم يقرر لاحقًا هل سيحتفظ بهما معا أو بأحدهما أو سيتخلى عن كليهما، لقد شعر بالإهانة أكثر لأن الفتى القوي لم يتوقف وربما لم يشعر به حتى بينما تواتر صوت الضحكات إلى أذنيه من الطلبة والطالبات، فكر في اللحاق به ولكن فكرة أفضل اختمرت في ذهنه، إن الطابور سيبدأ بعد قليل، ولا بد لهذا الفتى من الوقوع في خطأ ما خلال دقائقه المملة، فمعايير الانضباط مطاطة، ولا يستطيع أي طالب أن يقف (عدل) طوال الطابور بصورة (تحير عدوه فيه) بما في ذلك طلبة الشرطة المدرسية أنفسهم، فلنصفِ هذا الحق الشخصي من خلال اللائحة التي لا يعرفها أحد وربما لم يضعها أحد أصلًا، ومدرس الألعاب الذي يضرب عشرات الطلبة بعد الطابور لا يناقش كل طالب حول خطئه الذي أوقعه تحت العصا، بل والطلبة أنفسهم يرون أن تلقي الضربتين أسهل من المناقشة.

اتسعت الابتسامة التي لم تعد تلقائية هذه المرة، والتي تظهر وسط الأتربة التي غطت وجهه النحيل، دخل إلى المدرسة بحماس وهو يصلح هندامه ليكون أول من يقابله الجنرال (مدرس الألعاب) وهو ينظر إليه بغضب طالبًا منه خلع (الشارة) لأنها لا تليق بطالب يبدو بهذه العشوائية، حاول أن يوضح سبب تلك الفوضى التي تغطي جسده ولكن هل نسي أن خطته تعتمد أساسًا على كون المدرس لا يسمع لطالب وهو يعاقبه! إنه لن يسمع، والشارة لن تعود إلى مكانها مرة أخرى.

إنه في الطابور الآن يعاني من جديد سخافات طلبة الشرطة المدرسية أصحاب النظرات الحادة والابتسامة السخيفة والروح الاستعراضية التي لم يسترح منها سوى يوم واحد، إنه لن يعود إلى الشرطة المدرسية أبدًا، ولكن لا تزال فكرته التي عرقلته الظروف عن تنفيذها تبدو عبقرية في رأيه، حل المشاكل الشخصية في إطار اللائحة، إنه يرى طلبة الشرطة المدرسية الآن ثلة من المغفلين لأنهم لم يفكروا مثله من قبل، إنه خارج الشرطة المدرسية الآن لأنه أذكى من أن يكون فيها، لن يعود إليهم وإن طلبوا منه ذلك، ولكن سيعود بأفكاره وما يعتمل في صدره في أماكن أخرى كثيرة.

إن اللوائح إذا كانت مجهولة أو كانت صياغتها مطاطة تعد كنزًا استراتيجيًّا يستخدمه غير المؤهلين أسوأ استخدام ممكن في إدارتهم للهيئات والشركات، فإذا كان صاحب الهوى يحتكم للقانون (الواضح) حينًا ويرفضه حينًا بحسب مصلحته رغم كونه واضحًا، فإن الأمر يزداد سوءًا إذا اجتمع في مكان واحد مدير صاحب الهوى أو مدير غير مؤهل مع لائحة غير واضحة أو غير معروفة أصلًا للجميع، ستجده في عنبر رقم (٦)، وستجد العديد من موظفيه في العنابر الخمسة الأخرى.

ظهر الورقة (الذي لن يقرؤه الطبيب الشاب):

كتبت هذا الملف مبكرا نوعًا ما، كان كلي حماس أن أسخر الملكة الأدبية في توصيف الخصال التي يتصف بها نزلاء عنبر (٦)، أو عنبر (المديرين) كما أسميه بيني وبين نفسي، أردت أن أؤلف قصصًا من خيالي تعبر عنهم مثل قصة (الشرطة المدرسية) ولكن الحقيقة أنهم قد

نجحوا أخيرًا في شيء واحد، وهو أنهم قد فعلوا وقالوا أمامي ما يغنيني عن التأليف، فقصصهم الحقيقية تتجاوز خيال المؤلفين بكثير، سواء مؤلفي الدراما أو الكوميديا، لذلك أقول أن القصص الواردة في هذا الكتاب -للأسف- ليست من خيال المؤلف، وأي تشابه بينها وبين الواقع هو من قبيل سوء حظنا وابتلائنا في هذه الدنيا، حدث أكثرها معي أو أمامي، وقليل منها ما حدث مع ثقة ليس بيني وبينه واسطة في النقل.



الملف رقم (٢)
الدخول المسرحي

أمام بوابة القصر الأخضر وقف دب الباندا (بو) يختلق لزملائه الخمسة نظرية أسماها (الدخول المسرحي أو الدرامي) ومدى أهميته في قتال (الكونغ فو)، وأن من معلمي (الكونغ فو) من يفوزون بالمعركة فقط بالدخول المسرحي، ليتفاجأ بخروج معلمه (شيفو) مصدقًا لكلامه ومؤيدًا له، لم يعرض الجزء الثالث من فيلم (كونغ فو باندا) في طفولتي فضلًا عن طفولة جيل النزلاء أقصد جيل المديرين الحالي بطبيعة الحال، ولكن ليس (بو) فقط من يؤمن وينفذ هذه النظرية بطريقة تثير الشفقة أو الضحك حسب الأحوال.

غالبًا ما يكون اللقاء الأول مع المدير في المقابلة الشخصية (الإنترفيو) وأحيانًا يكون بعد الالتحاق بالعمل حسب نظام التقديم في المكان، والدخول المسرحي في المقابلة الشخصية يعني أنك ستقابل شخصًا غير الذي ستعمل معه لاحقًا.

تقصد أفضل أم أسوأ؟

النوع الذي نتكلم عنه من المديرين ينتقل عادة بين السيئ والأسوأ وإلا لما أصبحوا نزلاء في ذلك العنبر، فصحح الاختيارات في السؤال رجاءً، وتذكر دومًا أننا لا نتكلم عن كل المديرين وإنما عن بعضهم، فأنا لن أكرر هذا التنويه في أي ملف مقبل.

الدخول المريب

من هؤلاء المديرين من يرى أن عليه أن يكون في اللقاء الأول مريبًا جدًّا، لو كان للاسم من سلوك صاحبه نصيب -عكس التعبير المعروف- لأصبح اسمه مثلًا السيد (مريب جامد)، أينعم هو وافق على سيرتك الذاتية بل ربما أعجب بها جدًّا، وهو من طلب أن يقابلك بأسرع وقت ممكن وهو من حدد الموعد، ومع ذلك ستشعر في المقابلة أنك قد أتيت إليه في وقت غير مناسب، ورغم أنكما لم تتقابلا قط ستشعر في نظراته بثأر قديم، كأن تاريخًا بئيسًا قد جمعك به في عوالم أخرى نسيته أنت ولكنه أذكى من أن ينساه، يستخدم إمكانيات كرسيه الدوار ببراعة، فينظر إليك بالمواجهة تارة، ثم يدور ٩٠ درجة بجسمه لينظر إليك بطرف عينه تارة، ولا تعجب لو أدار الكرسي وكلمك بظهره تارة أخرى، لا تظهر العجب على وجهك حينها فأنت لا تدري متى سيعود للمواجهة مرة أخرى وبسرعة كم لفة في الثانية، إذا حاولت كسر الجليد سيعوض ما تم كسره بكلماته الباردة، وإذا التزمت أنت حدود الجليد سيحاول أن يبدو مرحًا ولكن سخافة مزاحه المفتعل ستبطل المحاولة، سيسألك أسئلة غير منطقية مثل:

- **هل تنوي أن تترك العمل في شركتنا؟**

تلك الشركة التي لم تعمل بها بعد!

فإذا أظهرت تعجبًا عفويًّا من السؤال سيخبرك أنها مجرد محاولة للتعرف عليك ومعرفة طموحك! حينها لن تدري أيهما في صالحك أكثر أن تبدو طموحًا بشكل قد يعني رغبتك في الانتقال مستقبلًا، أم أن تبدو أقل طموحًا ولكن أكثر استقرارًا في المكان، قد تعتبره سؤالًا ماكرًا جدًّا من رجل خطير، لكن صدقني هو غالبًا لم يفكر أصلًا فيما فكرت فيه وأيًّا كانت الإجابة فلن تؤثر في شيء.

ستظن وسط اللقاء أن الرجل لم يجد فيك ما يرجو وأنك مرفوض بلا شك، ستظن أن هذا السلوك المقتبس من السيد محسن ممتاز في المسلسل الشهير متعلق بتقييمه لك، ولكن لا تقلق، إنه مجرد الدخول المسرحي الذي يتصور أن له دورًا كبيرًا في سبر أغوارك وكشف بواطنك والتي لا ينوي أن يفعل شيئًا يذكر بناء على سبرها وكشفها، هو يشعر بأنه يدير شيئًا هامًّا جدًّا يحتاج لاختيار أفراده كما يتم اختيار رجال القوات الخاصة أو عملاء سلسلة الرجل المستحيل، إنه يرضي نفسه أكثر من كونه يختبرك، كما أن لهذه الطريقة أثرًا كبيرًا على بعض الشخصيات قليلة الخبرة التي ستعتبر هذا السلوك دليلًا على قوة المكان ومكانة الوظيفة، سيزدادون حرصًا على الالتحاق، وسيشعرون بفخر كبير إذا نجحوا فيه، ليكتشفوا حقيقة الدخول المسرحي بعد أن يبدأ الروتين اليومي الطبيعي.

الدخول المبتذل

الدخول المريب ليس السيناريو الوحيد لهذه الفئة من النزلاء، فمنهم

من يلجأ للعكس تمامًا، فيكون الدخول المسرحي كمشاهد الخروج على النص في المسرحيات والتي ينزل فيها الممثل بين الجمهور ليمازحهم ويشركهم عنوة في العرض بشكل مبتذل، إنه ذلك الذي يحب أن يبدو لطيفًا، فيكون دخوله مرحًا، مسرفًا في الضحك والمزاح، مسرفًا في عبارات من نوع (فك نفسك/ لا تكن متوترًا، أنا مثل أخيك الأكبر)

يا سيدي أخي الأكبر نفسه لا يعاملني بهذا التهريج!

بالطبع تقولها في نفسك ولا تبديها له، لا يستهدف هذا النوع من الدخول المسرحي سوى نفس نتائج النوع الأول، يرى أن هذه الطريقة هي المثلى في كشف شخصيتك، وتأكد صديقي أن أي كلمة بريئة عفوية ستقولها في هذا المقام الأخوي العاطفي ستظهر لك يومًا ما هذا إن وافق عليك أصلًا، فهو عكس النوع الأول، ستخرج من عنده وأنت متأكد أنك موظف في الشركة وبمرتب عالٍ وبصداقة متينة مع المدير من أول يوم، ولكن هيهات، ليس هذا ضروريًّا أبدًا، ولكن ربما رفضك أفضل بكثير من قبولك بعد أن سكبت الكثير من الكلام الذي لا ينبغي سكبه تحت تأثير الدخول المسرحي المرح والأخوي من مديرك الذي ظللت طوال عمرك تحلم به! إياك أن تذكر لنفسك نقاط ضعف شخصية من باب صداقة النظرة الأولى أو نقاط ضعف فنية من باب أنه سيفي بوعده في دعمك، ستختفي الصداقة ويتبخر الوعد ويبقى الضعف ـ الذي لن يؤثر أصلًا على أدائك الحقيقي ـ في ملفك موقعًا بخط يدك (لسانك).

أما إذا لم يكن اللقاء الأول هو الإنترفيو، والتقيته بعد أن أصبحت

فعلًا موظفا في الشركة، فلن تختلف الطرق كثيرًا، بل وحتى بعد الإنترفيو توقع أساليب شبيهة في التعامل عند تنفيذ مهمتك أو مهامك الأولى.

الدخول اليومي

لا يتوقف عشق هذا النوع من المديرين للدخول الدرامي عند اللقاءات الأولى، فحتى بعد انقشاع السحب وزوال الغمام يبقون متعلقين بنوع دوري من الدخول الدرامي، لا يستطيع في داخله أن يؤمن أنه موظف مثل كل هؤلاء الموظفين غير أنه ولد مبكرًا بعض الشيء أو علاقاته أقوى نوعًا ما لأسباب قد لا تكون مشرفة على الإطلاق، فيصبح دخوله اليومي إلى المكان عبئًا عليه، فإما أن يدخل أو قل يقتحم إدارته بخطوات سريعة غريبة كضابط في مكافحة المخدرات يريد الإمساك بتاجر ما متلبسًا، فيلقي السلام على عجل أو لا يلقيه ليدخل مكتبه ثم ينادي على هذا وذاك سائلًا إياهم أسئلة لا طائل من ورائها غير «كهربة» الأجواء قبل أن يبدأ عمله الحقيقي الذي يكون أحيانًا «لا شيء»، أو على النقيض يدخل كطالب جامعي يلتحق بفوج رحلة الأقصر وأسوان، فيسرف في السلام والمزاح والكلام في الـ «لا شيء» أيضًا ليضيع وقتًا ثمينًا من موظفيه سيحاسبهم هو بنفسه عليه لاحقًا.

دخول الورديات

لكن الدخول اليومي أمره هين، ففي النهاية هو أقرب للثبات، وإن كان له تأثير استثنائي في أحد الأيام فاليوم سريعًا ما ينقضي ويأتي دخول جديد يصفر العداد، أما الأصعب منه فهو (دخول الورديات)،

تلك الأماكن النائية التي يعمل فيها الموظفون وردية كاملة لمدة أسبوع أو أسبوعين أو شهر، دخول المدير العائد من الإجازة عادة ما يعكس انطباعه عن الإجازة نفسها، فإن جاء محملًا بمشكلات لم تحل في إجازته فهذا يعني أنه سيظل محملًا بها طوال الوردية أيًّا كان طولها حتى ينزل للإجازة مرة أخرى ليستأنف العمل عليها، يؤدي هذا إلى معاملة أكثر جفافًا، وذهن أكثر انشغالًا عن العمل بشكل قد يؤدي لمصائب، مما يجعل لتصرفاته الأولى عند عودته دلالة عما سيعيشه الفريق طوال الفترة القادمة.

إنه قادم من بعيد وحقيبته في يده، رغم خطواته السريعة فإنهم يرونها بطيئة من فرط القلق، يحاولون بنظرهم البشري المحدود كشف ملامح وجهه لعلها تقول شيئًا، يتساءلون في أنفسهم هل سيسلم بحرارة أم ببرود؟ هل سيناديهم بأسماء التدليل (حمادة، درش، أبو علي...إلخ) أم سيقول مهندس فلان وأستاذ علان؟ هل سيسألهم عن أحوالهم أولًا أم عن تلك الفوضى -كما سيسميها- الموجودة عند البوابة منذ ثلاثين سنة؟

في الصحراء والبحار يستمر الدخول المسرحي على الأقل فصلًا كاملًا.

ظهر الورقة:

إلى أن يأتي المدير (بو) إلى عنبره الطبيعي، لا تتأثر بأي مبالغات في لقاءاتك الأولى، لا تنبهر بالغموض ولا تنزلق وراء الود المبالغ فيه، كن فقط تحت تأثير واجبك وخبرتك ونصيحة من تثق فيهم بحق، نصيحة

من وثقت فيهم بطول التعامل ولو من أماكن أخرى، وليست نصيحة من وثقت فيهم منذ لحظات تحت تأثير تمثيلهم الركيك، تكلم على قدر الحاجة، ولا تتخذ قرارات لحظية قدر المستطاع.



فنجان قهوة (١)

جاهد الطبيب الشاب فضوله للمرة الثانية ولم ينظر إلى ظهر أي ورقة في الملف، أغلق الطبيب الشاب الملف الثاني وهو يبتسم، فالمناوب الذي استلم منه العمل والملفات يبدو مريبًا فعلًا، هل كان يستخدم معه الدخول المسرحي الذي اعتبره صفة من صفات نزلاء العنبر! أم أنه كما يحدث في أفلام الأبيض والأسود ليس طبيبًا أصلًا وإنما نزيل هارب من العنبر وتقمص دور الطبيب! اختفت ابتسامته عندما فكر بجدية في هذا الاحتمال وشعر بالقلق، المشهد يبدو كوميديًّا عندما تشاهده في فيلم أما إن حصل في الواقع سيكون مفزعًا، قرر تغيير المكان للتخلص من هذا الشعور فخرج إلى الغرفة المجاورة لإعداد فنجان قهوة يحسن مزاجه ويساعده على الاستمرار.

عاد إلى المكتب حاملًا فنجان القهوة، وأمسك بالملف الثالث، وبدأ يقرأ.



الملف رقم (٣)

الرجل الثاني

الحفاظ على القمة أصعب من الوصول إليها، هذا إذا كنت تستحق الوصول إليها أصلًا، تزداد صعوبة الحفاظ على القمة كلما كان وصولك إليها غير مستحق، مشكلة القمة أنها تجعلك أمام كل العيون، وأنك تواجه الشمس مباشرة فتكشف ظاهرك، وتواجه الرياح التي تحررت من مقاومة احتكاك الأرض فأصبحت سريعة إلى درجة قد تزيح بعض سترك وتكشف بعض باطنك، وأن المساحة التي تقف عليها محدودة وأي حركة في أي اتجاه قد تسقطك، والسقوط من القمة لا ينتهي بصاحبه إلا عند القاع، متصور قدر الصعوبة؟ إنها صعوبة قد تثقل كاهل الكفء المؤهل، فكيف بمحدود المواهب الذي جعلته ظروف ما مسئولًا عن إدارة مجموعة من البشر!

رغم أنه تمناها طوال الوقت، ورغم أن شهوة القرار الحر المنفرد لا تقاوم، إلا أن بعض هؤلاء قد علم يقينا أن المحافظة على القمة تستدعي في بعض الأحيان أن تتخلى عنها، ولكن بالكلام فقط، فرغم أن «الأمر أمرك والشورى شورتك»، ورغم أنك فعليًّا «سي السيد»

إدارتك أو هيئتك، فعليك دومًا ادعاء خلاف ذلك.

ستدعي أن هناك شخصًا ما يمكنه تعديل قراراتك وإلغاؤها، وأن لولاه لقمت ـ مثلًا ـ بتعيين من وعدتهم كذبًا بالتعيين.

ستدعي أنك قد أمرت بترقية فلان، إلا أن للشئون الإدارية كلمة فوق كلمتك قد أعاقت تلك الترقية تحديدًا ولم تعق أي ترقية أخرى، سبحان الله.

ستقول إنك قد وقعت أمر صرف الحوافز لكن موظف مبتدئ في الشئون المالية قد رأى أن قرارك سفيه ولم يصرف تلك الحوافز وكأنه يصرف من بيت والده.

ستظهر سخطك الشديد على تلك اللائحة التي لم ولن يراها أحد والتي تمنعك من أن تحول تلك الإدارة المحدودة إلى مؤسسة عالمية.

ستستمع بتنفيذ رغبتك في عدم تعيين الأول، وعدم ترقية الثاني، وحرمان الثالث من حوافزه، وإبقاء الحظيرة على ما هي عليه، ولكن بتضحية بسيطة وهي أن تدعي أنها ليست رغبتك، وأنك مع موظفيك ومصلحتهم قلبًا وقالبًا.

ستضحي بمتعة الشماتة الظاهرة فيمن تظلمهم لأنهم ليسوا على هواك، وبمن تتجاهل آراءهم لأنها تخالف رأسك المتحجر، في مقابل أنك تبقى في مأمن من الشكاوى والالتماسات وجمع التوقيعات التي قد تسقط من قمتك الهشة بمنتهى السهولة، ستكون الرجل الثاني بعد مدير آخر، أو موظف آخر، أو لائحة مجهولة، لكي تبقى عمليًّا الرجل

الأول.

نجح موظف في الاختبار والمقابلة الشخصية والتي كانت مع المدير شخصيًّا وتم إخباره بالقبول ونوع التعاقد، وعند التنفيذ الفعلي تم تغيير نوع التعاقد إلى نوع هش للغاية وقليل الامتيازات مع وعد بأن هذا الوضع سيكون مؤقتًا ولفترة قصيرة جدًّا، وعندما سأل عن سر هذا قيل له أن مديرًا أعلى يرفض تعيينه بتعاقد أفضل! ظن أن هذه حالة عامة مع الجميع ليجد أن هذا يحدث معه وحده دون جميع المتقدمين المقبولين، أي أن ذلك المدير الخفي الذي لم يره ولم يختبره ولم يجلس معه قط قد قرر أن يخفض مستوى تعاقده هو تحديدًا! وبقي المدير المباشر يتعلل بكونه الرجل الثاني شهورًا عديدة حتى كاد الموظف ييأس وينسى الأمر بالكامل، فلما وقع ضغط عمل شديد اختفى الرجل الأول واتخذ الرجل الثاني كل قرارات وتدابير التعاقد السليم في لحظات.

أحد النزلاء الظرفاء حذف موظفه المجتهد من قائمة الترقيات ووضع مكانه زميله الذي سيدخل إلى نفس العنبر بعد سنوات لامتلاكه بذور تؤهله لذلك، فلما أعلنت الترقيات غضب النزيل وهاج وماج واتهم الشئون الإدارية (الرجل الأول في هذه المرة) بأنها تجاوزت عن ترشيحاته لأسباب مجهولة، بل وطالب موظفه المجتهد بتقديم شكوى وأنه سيقف في صفه ويدعمه حتى يأخذ حقه المسلوب.

في السرير الذي فوقه نزيل آخر قال نفس الشيء عندما خصمت حوافز أحد موظفيه المتميزين، وجزم بأنه قد كتب اسمه في قائمة الحوافز ولكن يبدو أن شخصًا ما في الشئون المالية قد قرر أن يغير

هذا دون الرجوع إليه، فلما فعل الموظف ما لم يحسب المدير حسابه وذهب إلى الشئون المالية ليحتج، أخرجوا له القائمة الموقعة بخط مديره واسمه ليس فيها.

يعتمد هذا «التكتيك» على أن الموظف سيكتفي بشعور التعاطف من المدير الحنون، أو سيثق بوعوده بأنه لن يسكت وسيتصرف، أو سيخاف من الاصطدام بالآخرين الذين لم يستطع مديره القوي نفسه أن ينتصر عليهم، أو سيخاف من تجاوز مديره المتعاطف مما قد يؤدي لفقدان هذا التعاطف الذي قد يفيده في المستقبل حسب ظنه الساذج، يعتمد نجاح هذا التكتيك على عاطفية الموظف أو ثقته أو خوفه.

ظهر الورقة

لا تكن عاطفيا، ولا تثق بمن لا يستحق، ولا تخف.

ففي الحقيقة هو خائف أكثر منك، وإلا لما وصل من خوفه إلى ادعاء التخلي عن قمته التي طالما سعى إليها، لو لم يكن خائفًا منك لما لجأ لطريقة (مش أنا، دي أختي منى)، فافعل ما عليك فعله، لا ما يريدك هو أن تفعله.

قل له بمنتهى الأدب، شكرًا مديري العزيز، يكفيني منك تعاطفك طالما أنك لا تملك غيره، لا يكلف الله نفسًا إلا وسعها، ولهذا فعليّ التوجه إلى الأنفس التي في وسعها عمل شيء، شكرًا لك، سأرفع عنك الحرج وأذهب أنا للمدير الكبير، وللشئون الإدارية التي ترى أنها أدرى باستحقاق الموظفين من مديرهم المباشر، ولموظف المالية الذي قد

غرته رزم الأموال من حوله فظن نفسه صاحب الوكالة، بل وسأصل لتلك اللائحة التي قد حجبت عنك وعنا شموس الطموح وأدرسها وأبحث ثغراتها، أشعره أنه إذا كنت أنت الرجل الثاني، فأنا لن أقف عندك، وسأذهب للرجل الأول أيا كان، وطبعًا هو يعلم أن ذهابك عند الرجل الأول سيكشف أمره، فاستمتع حينها بتلعثم لسانه، وتلون وجهه، وربما بخلع قناعه على طريقة «حسن الهلالي» ليخبرك بغضب (أنا الرجل الأول)، وحينها يتم التعامل بناء على ذلك بدلًا من شغل الثلاث ورقات توت الذي يغطي بهم فساده وهواه.



الملف رقم (٤)
الشنطة فيها كتاب دين

لن يستطيع المدير الفاشل دومًا الاختباء خلف رجل آخر أو خلف لائحة مجهولة أو أن ينسب قراره لإدارة أخرى لا ناقة لها ولا جمل، وأحيانًا لن يقبل الاختباء، نعم هو يريد الهروب من المواجهة ومن كشف دوافعه الحقيقية، ولكن عليه أن يفكر في ستار آخر.

إن تجار الدين مثل أي تجار، منهم تجار الجملة والذين يتخذون الكلام في الدين نفسه مصدرًا للكسب غير المستحق، ومنهم تجار القطاعي الذين يحتكمون إليه حين يريدون ويتجاهلونه حين يريدون، وهؤلاء حولنا في كل مكان، إلا إن استخدامات بعض المديرين للدين بحسب ما شاهدت معي ومع غيري لا يرقى حتى للتجارة الجملة ولا القطاعي، بل هو أقرب ما يكون للبائع المتجول الذي يصعد إلى الأوتوبيس فيبعثر بضاعته الرديئة على أرجلٍ الجالسين ويبتعد بسرعة كمن ألقى قنبلة يدوية، ويبقيك لدقائق ممسكًا بالمنتج الذي لا تريده ولا تستطيع دفعه في وجهه في نفس الوقت، لكن في النهاية ستستطيع إرجاعه في لحظة ما، أما البائع المتجول الجالس على كرسي الإدارة قد

يبقي بضاعته الرديئة في حجرك إلى الأبد، لأنه للأسف كمن ألقى إليك كتيبًا دينيًّا بلا عنوان أو مراجع وقفز من الأوتوبيس ثم خصم أضعاف ثمنه من مرتبك ومستحقاتك الوظيفية.

إنه لم يكن طالبًا في الشرطة المدرسية وحسب كالنزيل المذكور في الملف الأول، لكن يبدو أنه بعدما تقاعد من الشرطة المدرسية قد تعلم أصنافًا أخرى من الابتزاز مثل إلقاء حقائب زملائه على الأرض، فإذا أراد أحدهم رد العين بالعين بأن يلقي حقيبته على الأرض صرخ في وجهه بمنتهى الورع (لا .. الشنطة فيها كتاب دين)! فإذا تجاهل (المعتدى عليه) ذلك الابتزاز وألقى بشنطة (المعتدي) على الأرض، تحول (المعتدي) إلى ذبابة تمر على سائر طلبة الفصل ليخبرهم كيف أن زميلهم (الكافر) قد ألقى حقيبتي على الأرض رغم أن فيها كتاب دين، رغم أن حقيبة (الكافر) نفسه التي ألقاها (الذبابة) كان فيها كتاب دين، لكن عادي.

إذا كنت موظفًا عند هذا النوع، ستدخل عليه يومًا ما لتناقشه مثلًا عن سبب عدم ترقيتك، أو سبب عدم زيادة مرتبك مثل الآخرين، أو خصم حوافزك، لن يقول لك لأنني أريد هذا أو لأنك تستحق هذا، لكن ستجد الرجل الذي لا يُرى أثرٌ للتقوى في تعامله مع الناس وقد تراخت قسمات وجهه، وهدأت أنفاسه، وابتسم ابتسامة أب حنون ليخبرك أنك تخطئ خطأ كبيرًا بالكلام في هذا الموضوع.

- **يا بني هذه أرزاق، إياك أن تظن أن رزقك بيدي، لو كان هذا الحافز أو هذه الزيادة رزقك لأخذتها سواء أردت أنا هذا أم لا،**

إن اعتقدت أن لي دورًا في هذا فقد أشركت بالله.

ستسمع (ناي) تتر برنامج (العلم والإيمان) في خلفية الغرفة ولن تعرف من أين يأتي بالضبط، إن سكتَّ بسبب الصدمة أو بسبب الخوف أو لأنك لا تجد ردًّا مؤدبًا سيستأنف كلامه الناصح المشفق:

- **لتفعل ما عليك فعله ولا تنشغل بالرزق، المهم أن تؤدي ما عليك ليرضى الله عنك.**

ويتحول المجلس إلى دورة تنمية بشرية رخيصة مطعمة بوعظ مغرض لا يراد به وجه الله تعالى، أما إن حاولت الرد فستأتي مرحلة (الذبابة)، سيعتبر أي رد عليه وأي كلمة (لكن) هي من سبيل إلقاء المعنى الشرعي -الصحيح في أصله والموضوع في غير موضعه- على الأرض، وقد حان في هذا الوقت التعامل معك لا كمدير ولكن كمسلم غيور لا يقبل أن ترد تلك المعاني الشرعية أمامه ويسكت، ويستخدم هذا لإنهاء الحوار، أحدهم بالفعل طرد الموظف من مكتبه لأنه قابل هذا الكلام الفارغ بابتسامة استنكار دون أن يتكلم حتى.

سألت أحد المديرين يومًا لماذا لا يزيد أي موظف عندك في تقييمه السنوي عن ٩٠٪ مهما كان متميزًا، فقال بجدية: إن التقييم من عشرة بنود، ولا أستطيع أن أمنح أحدًا الدرجة النهائية في أي بند منهم لأن الكمال لله وحده! قلت: لقد كفر أو ضل بهذا آلاف بل ملايين المدرسين وأساتذة الجامعات إذ منحوا ملايين الطلاب درجات نهائية في واجب أو (شيت) أو امتحان أو سؤال في الامتحان! بهذا المنطق لا يمكن أبدًا أن نشهد لعملية جراحية واحدة أنها نجحت تمامًا، ولا مبنى

واحد أنه تم كما ينبغي، ولا عمليات محاسبة، ولا معاملة بنكية، ولا تعاقد قانوني، ولا باب ولا شباك ولا كرسي ولا أي شيء يصنعه بشر!

لا يستخدمون هذه الحيلة الرخيصة فقط عند الكلام عن العوائد المادية أو ما يتعلق بها كالترقيات والتقييمات، ولكن حتى لو كان الكلام متعلق بإتاحة الفرص لاكتساب خبرات أكبر يستدعي بعضهم تلك الطريقة، فالمسئول الذي يعلم محدودية قدراته يحاول دومًا الحد من اتساع قدرات وخبرات من تحته، فإذا اختنق أحدهم من التقسيمات المريبة للمهام والتي تبقيه في نفس مستوى الخبرة لسنوات وقرر أن يناقش المسئول عنها فلن يقول يرد عليه قائلًا: (أنا أفعل هذا لأنني لا أريدك أن تتقدم وتصبح أفضل مني أو أفضل من زملائك المفضلين لدي)! وإذا كان به لمحة ذكاء فلن يطعن في قدراتك ويقول إن هذا أقصى ما تستطيعه لأنك حينها ستطلب منه تجربتك وقد تنجح، ولكن لن يجد محدود الموهبة ذاك أسهل من الكلام عن أن الرزق ليس فقط فلوس، ولكن العلم والخبرة أيضًا رزق، وأنا لست إلهًا كي تسألني لماذا لم أرزق بتلك الخبرة! إلخ.

هذا عندما تكون المواجهة بين صاحب المشكلة وبين «البائع المتجول» مباشرة، أما إذا تكلمت مع «البائع» عن مشكلة زميل آخر أو زميلة أخرى ممن تعرضوا لظلم أو إجحاف كبير، وكنت قدرًا محسوبًا بين الناس على المتدينين فتوقع تمامًا أن تسمع كلامًا عجبًا يستهدف بسذاجة جذبك إلى صفه ضد الزميل أو الزميلة، بالطبع لن يقول لك أنا خصمت حوافزه أو حاصرت خبرته لأنه لا يصلي أو لأنها غير محجبة،

لكن ستجد أن استدعاء أي نقطة تبدو سلبية في السلوك الديني أو الفكر الديني لصاحب المشكلة قد طرحت فجأة في الحوار وأصبحت هي محور الكلام بصورة قد تنسيك أصل الموضوع، ويعيد ويزيد ويبالغ في توصيف تلك النقطة السلبية لشحنك نفسيًّا ضد الزميل وتسهيل قبول وقوع الظلم عليه.

فاصل للتذكير: كل هذا الكلام مررت به بنفسي أو مر به من أثق فيه أكثر من نفسي خلال مراقبتي للعنبر طوال سنوات عملي، وفي حال أنه وصلني من ثقة فليس في الإسناد سوى هذا الثقة.

ظهر الورقة:

كيف تتعامل مع تاجر الدين المتجول؟!

يا ليتنا نستطيع أن نعامله بما يستحق فعلًا، لكن هذا غير ممكن للأسف، فإن أدنى ما يستحقه ألا يكون في هذا المكان أصلًا ولا في أقل منه، فإذا كنت أنت صاحب المشكلة فأقل ما عليك فعله هو ألا تخضع للابتزاز باسم الدين، وألا تخشى على توحيدك أو أن تتهم فيه لأن ذلك المخبول يزعم أن يده تتحرك وحدها لتوقع القرارات، أخبره أنه إذا كان المال رزق والخبرة رزق فالمنتج الذي تقدمه للشركة رزق أيضًا، وبالتالي ليس من حقه أن يحاسبك إن لم تعمل، مقدر ومكتوب يا عم الشيخ مدير، أم أنك ستكفر! فإذا كانت محاسبتك للموظفين ليست شركًا، ومطالبتك بحقوق نفسك -أيها المدير- ممن فوقك ليست شركًا، فنحن أيضًا موحدون الحمد لله وسنطلب حقنا منك، وجل الشركات حاليًّا -لا سيما العالمية- لا تشترط ديانة للموظفين أصلًا، فماذا لو

عمل عندك مشرك فعلًا ماذا ستقول له!

لا تخف من الذباب وإزعاجه إذا اعترضت، فالذباب مهما كان مزعجًا فلن يعدو قدره، اطلب حقك ولا تخف، قل له سأقدم لك التماسًا وأريد ردًّا رسميًّا مكتوب فيه هذا الكلام لأخذ الخطوة التالية وأرفع الأمر لمن هو فوقك، فإذا أنصفني وأخذت حقي فهو رزقي، وإن استغل شكوتي ضدك وأذاك فهو رزقك أيضًا.

إننا نؤمن فعلًا أن المديرين لا يرزقوننا، لكن المشكلة أننا نفوت لهم هذا العبث خوفًا على الرزق!

أما في حالة استخدام الدين لتشويه زميل أو زميلة لك وتبرير ظلمهم، فإنه لا يملك شرعًا ولا واقعًا أن يفعل هذا مع زميل أو زميلة غير مسلمين أصلًا! فلا تصدقه ابتداء، ثم اصدمه بهذا ثانيًا، ليس من حقك أن تدخل تدين الناس في المعادلة، فلو كان الأمر بالتدين لكان هذا المدير نفسه خارج المؤسسة أساسًا، فالأهواء والظلم والتجارة بالدين لن تكون أقل من أخطاء صاحب المشكلة مهما كبرت.

وأزيدك من الشعر بيتًا، إن كان هذا الكتاب يستهدف في العموم مساعدة الموظف لا سيما المبتدئ على الحفاظ على حقوقه لا غير، فإن في هذه النقطة تحديدًا ينبغي أن يدرك الموظف أن مقاومته لهذا النموذج ورفض الخضوع له وعدم تمرير سلوكه المشين يعد بالفعل خدمة للدين وتبرئة لساحته من تلك الأفعال الصبيانية، قد تكون أنت فاهمًا تمامًا أن هذا عبث وتمرره برغبتك، لكن هناك من لن يستوعب هذا، وسيبغّض إليه سلوك هؤلاء الفشلة الدين والتدين، ونحن نرى هذا

كثيرًا لا سيّما في ظل الهشاشة النفسية والدينية التي يعاني منها الكثير من أبناء الجيل الجديد، لا نريد أن نرى بعد سنوات من يضع في أسباب إلحاده أو بعده عن الدين سلوكيات مديره مدعي التدين واستخدامه للدين ضده، كمن يبررون أفعالهم حاليًّا بالسلوكيات الخاطئة للأب المتدين والأم المتدينة.



الملف رقم (٥)

جروب الماميز، Give my hamburger

علاقة المصريين باللغة الإنجليزية تعد مصدر إلهام كبيرًا لبرامج الكوميديا وصفحات السخرية، وذلك لغرابتها الشديدة، فالمصريون على اختلاف درجاتهم التعليمية يتعاملون مع اللغة الإنجليزية على طريقة (لا أحبه ولا أقدر على بعده)، وقد دمجت الكثير من الكلمات الإنجليزية في العامية المصرية بصورة تثير الإعجاب والضحك في آن واحد، في صغري كنت أسمع من يتفاخر بركاكة الإنجليزية عند المصريين رغم وقوع مصر تحت الاحتلال البريطاني لسبعة عقود، ويحلل ذلك وينسبه لجهود الأزهر ومقاومة المصريين وما إلى ذلك، وبعدما كبرت بعض الشيء فهمت أن طبيعة وفلسفة المحتل لها دور في اختلاف طريقة الغزو اللغوي والفكري من محتل لآخر، فمنهجية الاحتلال البريطاني مثلًا غير منهجية الاحتلال الفرنسي، وهكذا، لكن هذه المناقشات المهمة ليس لها أي علاقة بنوع الاستخدام الذي سنتناوله في السطور القادم.

في السنوات الأخيرة انتشرت ظاهرة وربما مرض عضوي يصيب

اللسان والفكين بين العديد من أبناء الطبقة الوسطى وما فوقها، والحقيقة أنه ملاحظ أكثر في النساء وخاصة الأمهات، وهو داء الخلط المفتعل بين الكلمات العربية والإنجليزية في الحديث اليومي العادي، وأقول مفتعلًا لأنه يختلف تمامًا عن «الدمج» الذي ذكرته في الفقرة السابقة والذي هو لحد كبير أمر طبيعي عفوي تدريجي، بدأ هذا المرض بحالات فردية لأمهات نشأن نشأة طبيعية في مجتمع عربي ثم قررن الخروج من جلابيب آبائهن ولكن بـ«غشومية»، لقد دخل الأبناء إلى مدارس تدرس باللغة الإنجليزية بينما تعلم الوالدان في مدارس عربية أو حتى مدارس لغات أقل تغريبًا من الموجودة حاليًّا، وبدعوى الحفاظ على لغة الأبناء الإنجليزية أصبح الوالدان يتكلمان بلغة مرقعة ركيكة وسخيفة تخلط بين العامية العربية والإنجليزية المفتعلة في سيمفونية نشاز مريعة.

ثم تطور هذا المرض من خلل فردي إلى داء يصيب فئات أكبر في المجتمع، تجد أكثرها مركزًا في مجموعات الأمهات المدرسية (جروبات الماميز) على تطبيقات ومواقع التواصل الاجتماعي، وممن يلحق بتلك الفئة أولئك الذين يستخدمون المصطلحات الأجنبية عند كلامهم عما يعيب -في ظنهم- رغم أن الكلمة الأجنبية أحيانًا قد تكون في ترجمتها المباشرة أكثر فجاجة من الكلمة العربية، ولكنهم يرون أن هذا العوج اللساني هو قمة الأدب، إذن فهذا النوع الأول من مدعي اللغة وهم الذين يستهدفون الظهور في مستوى اجتماعي غير حقيقي، بعيدًا عن خطأ تصورهم في كون التكلم بلغة الغير يعد ارتقاء اجتماعيًّا أصلًا.

في مشهد شهير أراد فيه طالب الثانوي الفاشل (سلطان السكري/ سعيد صالح) التملص من قراءة خطاب مكتوب بالعربية كي لا يكشف مدى فشله وجهله، ادعى أن ثقافته ألمانية كي يبرر عدم قدرته على قراءة خطاب عربي، ولكنه عندما أراد أن يثبت ذلك تكلم بالإنجليزية (Yes, give me hamburger)، واشتهرت العبارة وكثر استخدامها في السخرية، ورغم كونها مسرحية كوميدية قديمة إلا أننا وجدنا حولنا أيضًا من يستخدم اللغة الأجنبية الركيكة لنفس غاية (سلطان) وهي التملص من المسئوليات والتساؤلات التي تكشف عجزه أو خطأه، وهذا نوع ثان.

لم يكن هذا فاصلًا خارجًا عن ملفات النزلاء، ولا فقرات نسختها خطأ أثناء إعدادها، وإنما أقول ببساطة، إن العنبر يمتلئ بمديرين يتكلمون كـ(الماميز) ويتصرفون كـ(سلطان)، ويستغفلون العديد ممن حولهم بهذا العبث والنشاز.

ستقابل المدير الذي لم يتعلم في مدرسة لغات ولم يدخل جامعة أجنبية ولم يختلط مع أجانب مدة تذكر وتراه وهو يعوج فكيه كالجمل وهو يجتر الطعام كي يحاول الظهور أمام الموظفين في صورة يراها هو أكثر ارتقاء، وأنا لا أتكلم هنا عن مصطلحات المهنة المستعصية على التعريب الفردي، ولكن كلمات عادية لا حاجة ولا طائل من اللجوء إلى استخدام اللغة الأجنبية فيها، هذا عندما يتكلم كلامًا عاديًّا مع الموظفين، ولكن عندما يكتب بالإنجليزية فستفاجأ أن النزيل يستخدم كلمات نادرة الاستخدام، وتظن أنه بذلك يملك حصيلة لغوية أجنبية

نادرة.

بينما كل ما في الأمر أنه ببساطة يكتب الكلمة الإنجليزية على برنامج الـWord ثم ينقر بزر الماوس الأيمن ويذهب إلى Synonyms ليختار مرادفًا للكلمة هو نفسه لم يسمع به من قبل، وكم من فضائح تقع أمام الأجانب الحقيقيين أو أمام العرب المتمكنين فعلًا من اللغة الأجنبية بسبب تلك الطريقة، لأن ليس كل مرادف للكلمة مناسبًا للسياق.

اللطيف أننا في المرحلة الجامعية كنا نعاني من ثقل وغرابة لغة بعض الأساتذة في صياغة كتبهم وامتحاناتهم بالإنجليزية، ونسمع المعيدين المنبهرين بأستاذهم وهم يبررون له بأن الأستاذ قد درس الدكتوراه في الخارج ومكث لسنوات فأصبحت لغته ثقيلة جدًّا ما شاء الله وأصبح -يا عيني- يكتب بها سليقة، بينما عندما أفتح أي مرجع لأستاذ أجنبي يكتب بلغته الأم وبسليقته فعلًا تجد أن لغته أسهل بكثير، وتدرك أن ذلك المدير وهذا الأستاذ وأولئك «الماميز» يسقون بماء واحد، ويحتاجون إلى عنبر واحد.

أما عن الهروب باللغة على طريقة (سلطان) فحدث ولا حرج، فمن وسائل التهرب والتشتيت عند الدخول مع مدير هوائي محدود المواهب في أي نقاش فاصل إقحام أي مصطلحات أجنبية وسط الكلام التافه الذي لا يقوى على إقناع الموظف عسى أن تشتته تلك المصطلحات التي لا يعرفها أو لا يفهم مرادها جيّدًا، فيستصغر الموظف نفسه ويشعر أن (الموضوع كبير) وأنه لن يقوى على الاستمرار وإلا ستقام عليه الحجج، أو الـ evidences، سيغرقك بأنهار (الشين) في كلمات

تنتهي بـ(sion) أو (tion)، لن يقول لك عيوبك بالعربية لأنك ستفهمها جيدًا وسترد، ولكن سيتعامل معها على طريقة الطفل الذي يريد number1 و number2، سيكسب بهذا العبث سنوات يهرب فيها من مسئولياته ومن تبرير إخفاقاته في حق موظفيه، إلى أن يفهم الموظف بالتجربة –أو بقراءة هذا الكلام– حقيقة اللعبة، وأن الصندوق الذي أمامه فارغ تمامًا.

ظهر الورقة

وفر على نفسك تلك السنوات بما يلي:

لا تنبهر، ولو كان مديرك فعلًا خريج مدارس وجامعات أجنبية، بل ولو كان أجنبيًّا أصلًا، فهذا لا يجعله مديرًا أفضل ولا أعدل، فما دمت صاحب حق لن يغير هذا الحق تشدق من أمامك بأي لغة كانت.

ادخل في التفاصيل، فلا تلجمك المصطلحات المفتعلة والمقحمة في عباراته، إذا وصف عيبك بمصطلح لا تفهمه جيّدًا اطلب منه أن يفصل أكثر كي تستطيع إصلاح العيب، وإن برر حجب حقك عنك لفقدانك ميزة ونطقها بالإنجليزية فاسأله أن يحدد لك بوضوح ما المقصود بها بالضبط وما المطلوب منك عمليًّا كي تحققها، إذا كنت على حق وتجاوزت المصطلح وطلبت التفاصيل، ستشاهد تلك البالونة اللغوية وهي تفرقع أمامك وتتهته بالعامية محاولة الخروج من المأزق.



الملف رقم (٦)
الرادار البشري

لو تجاوزت السرعة المقررة وأنت تقود سيارتك لألف عام بعيدًا عن كاميرات الرادار فسيبقى سجلك خاليًّا من المخالفة، وربما تكرم كسائق مثالي، ولو تجاوزت السرعة مرة واحدة أمام إحدى الكاميرات فستوصف بـ(متجاوز السرعة) ويتم التعامل بناء على ذلك، ولكن لمرة واحدة إلى أن يتكرر الخطأ مرة أخرى أمام كاميرا، في كثير من الأماكن ومع كثير من المديرين، سيكون اللقاء الأول أو المشروع الأول أو الخلاف الأول هو كاميرا الرادار البشري، ولكنها لن تحاسبك لمرة واحدة، ولكن لزمن قد يصل إلى مدة خدمتك كاملة، إنها مأساة (الانطباع الأول).

تحتاج الإدارة إلى ذهن متقد، وإلى قدرة على التعامل مع البشر ومتغيراتهم لسنوات، فالإنسان لا يستطيع أن يعيش دائمًا على وتيرة واحدة، تختلف ردود أفعاله ويتباين أداؤه مع تغير ظروفه وخبرته وحالته النفسية وملابسات المواقف، وهذا مجهود كبير يتناسب مع حجم المسئولية الملقاة على عاتق المدير أو القائد، فإذا كان المدير محدود

المواهب أو منحط الهمة والعزم ولا يريد أن يعمل ذهنه في شأن كل موظف إلا خمس دقائق في العمر تجده أسيرًا للانطباع الأول، ولا يغيره أبدًا أو يغيره بصعوبة شديدة وفي زمن طويل يكون عقله فيها قد ارتاح من مجهود الخمس دقائق الأولى، عندما تبدأ العمل مع شخصية كتلك، فأنت تمر أمام كاميرا رادار لفترة قد تكون دقائق أو أسابيع، المهم أنها ستكون الصورة الأولى والأخيرة في ملفك مهما حدث بعدها.

وليست المشكلة الوحيدة أن يرصد لك عيبًا أو خطئًا في مرحلة مبكرة فتحاسب بناء على ذلك بقية حياتك وإن اختفى العيب أو لم يتكرر الخطأ، المشكلة الأكبر هي أنه قد لا يكون عيبًا أو خطئًا أصلًا وإنما اختل ميزانه هو، فهو رادار غير معاير أساسًا، فتلقط الكاميرا ميزة ويحولها معالج البيانات في عقله إلى عيب ثم يحفظها إلى الأبد، فمثلًا، موظف أنهى عمله بدقة في وقته فلم يحتج إلى وقت إضافي (overtime) وبالتالي لم يضف فوق تكلفة المشروع أي تكلفة جديدة، ميزة بلا شك، تجد المعالج المختل قد رأى في عدم العمل لوقت إضافي تكاسلًا وضعف محبة للعمل، ثم يبقى موصومًا بالتكاسل وعدم الحرص على العمل بقية حياته، وهو الذي أنهى عمله بدقة في وقته، ولن يتغير الوضع بسهولة حتى لو بدأ هذا الموظف في العمل الإضافي عند الحاجة لاحقًا، ستبقى الصورة الأولى الخاطئة من كل الوجوه هي الأصل وكل ما يأتي من بعدها استثناء.

أما الجوانب الفنية الخاصة بكل مجال، فلا يمكن أن يحصى قدر الانطباعات الخاطئة التي تبنيها تلك الفئة من المديرين بناء عليها في

المراحل المبكرة، فمهما كنت عبقريًّا في مجال قد يصدر عنك خطأ (عادي)، فلو لم يكن ابن آدم خطاء لم يضطر البشر لوضع نظم جودة ومراجعة وغيرها، فلو حصلت على دكتوراه في تلك النقطة لاحقًا قد لا يغير هذا عند كاميرا المرور البشرية شيئًا.

أما عن الجوانب الشخصية، فأصعب وأصعب، إن تقييم شخصية الإنسان في تعامل قصير يحتاج إلى درجات عالية جدًّا من الفراسة من يتمتعون بها قلة، فتخيل أن هذا التقييم السريع يقوم به إنسان مواهبه أقل من الطبيعي أصلًا، ثم يحولها إلى مادة تقييم ينبني عليها مستقبلك، فشكلك وطولك ولهجتك ولزماتك في الكلام وميولك الشخصية وهواياتك قد تجدها مبسوطة على مائدة التقييم ويستدل بها على أمور لا علاقة لها بها، أنهيت عملي يومًا دون أن أسأل كثيرًا بشأنه وذلك لأنني أتقنته ولله الحمد، ولم يسجل عليه خطأ يذكر، فقيل لي لماذا تنهي عملك دون أن تسأل! هل لأن علم الدنيا علم زائل لا ينفع المرء في القيامة! نعم قيل لي هذا، لماذا؟ فقط لأنني ملتحي وأصلي الفرائض! هل بدا في عملي أي خطأ يدلل على ضعف علمي الدنيوي؟! قطعًا لا، ولكنه استخدم خياله الواسع، وانطباعه عن الملتحين الذي لا أدري من أين استقاه تحديدًا ليركب هذا الاستدلال العجيب ويحاسبني عليه، رغم أن عملي يكذبه تكذيبًا مطلقًا.

موظفان جديدان في أيامهما الأولى تحت إدارة أحد النزلاء المخضرمين، لم يتم إسناد أي أعمال لهما، يقضيان الوقت كله في الـ (لا شيء)، قال لهما المدير أن عليهما الحضور في أجازة نهاية

الأسبوع، أما الأول فوافق على الفور ووعد بالحضور، وأما الثاني فسأل إن كانت هناك مهام ستسند له حينها أم أنه سيقضي الوقت في الفراغ فيكون حضوره حينها غير منطقي! فأعفاه المدير من الحضور، في الأجازة لم يحضر الأول ولا الثاني، خالف الأول وعده، أما الثاني فعدم حضوره متفق عليه مع المدير ومدعوم بالحجة المنطقية، ظل الأول مقربًا، وعوقب الثاني على موقفه لسنوات بصور شتى، وبقي الانطباع أن الأول الذي وعد فأخلف حريص على العمل والثاني ليس حريصًا عليه، رغم أن كليهما لم يأت، ولكن كاميرا الرادار كانت تعمل عند طلب الحضور، ولم تكن تعمل عند تنفيذ الحضور.

وإذا كنت تتعامل مع نوع المديرين المحجوزين في ذلك العنبر، فاعلم أن الانطباع الأول عندهم يعيش أكثر إذا كان سيئًا، أما الانطباع الأول الجيد فصلاحيته أقل بكثير، بل منهم من يستخدم الانطباع الجيد عنك في البدايات ضدك بعد ذلك، فإذا التحقت بمكان في وقت يتطلب مثلًا العمل لساعات إضافية كثيرة، ثم قل العمل بعد ذلك وبالتالي لم تعد بحاجة لهذا الجهد الإضافي، قد تفاجأ بتقييم سيئ لأنك (لم تعد مثل ما كنت)، ويظل قياس مستواك وجهدك مقارنا ببداياتك لا بحاجة العمل الفعلية، فإذا قلت لهم أن الآخرين يعملون بنفس جهدك أو أقل حاليًّا ويتم منحهم تقييمات أفضل منك، لا تصدم إذا جاءك الرد ببجاحة عفوية (أنهم كذلك منذ أتوا، هذا أقصى ما لديهم وإن كان أقل من العادي خاصتك، أما أنت فثبت لدينا أنك تقدر على فعل المزيد)، فيصبح ذنبك هو قدرتك على العطاء الكبير عند الحاجة، ويصبح شفيعهم أنهم لم يعطوا العمل أي جهد إضافي أبدًا سواء عند

الحاجة أو عند انعدامها.

ظهر الورقة:

للأسف كنت أود أن أنصح القارئ بنصيحة سهلة وهي أن (يمشي عدل في أول فترة خاصة فيحتار مديره فيه) ولكني في الحقيقة لا أضمن لك إذا مشيت عدل أن تكون عدسة الكاميرا نظيفة أو أن معالجها يفرق بين العدل والأعوج، هذا النوع من الخلل لا ينصح فيه إلا بالأصول وهي أن تقوم دائمًا بعمل الصواب الذي تؤمن بصوابه من أول يوم إلى آخر يوم، أن تراعي الله تعالى فقط وأن تؤدي الأمانة الموكلة إليك غير عابئ بتقييم أحد، لكن في نفس الوقت لا تستسلم أو تسكت على أي تقييم خاطئ بناه صاحبه على انطباع لحظي، لأن سكوتك عليه سيحوله لحقيقة عند الجميع، بل ربما تصدقه أنت نفسك وتستسلم له نفسيًّا وعمليًّا.

كما عليك أن تحترس من (الفضفضة) ومن التواضع الزائد، فبعض المديرين يحب أن يوثق هذا الانطباع بفم صاحبه، فكما ذكرنا في (الدخول المسرحي) قد يعاملك المدير معاملة الصديق النصوح لتوفر عليه العناء وتقول له عيوبك بنفسك كي يساعدك في تجاوزها وتطوير نفسك، وقد يدفعك التواضع الزائد للإسراف في ذكرها والتقليل من إمكانياتك الأخرى، وكلاهما خطأ كبير، فلن تنال من هذا سوى التعرض لظلم يمتد لسنوات كلما أنكرت فيها عيبًا قد تجاوزته يقال لك أن هذا رأيك في نفسك ونحن لم نظلمك، على طريقة (باعترافاتهم) (باعترافاتهم).

فنجان قهوة (٢)

تغير مزاج الطبيب الشاب بعد أن أنهى الملف رقم (٦)، وبدأ يجد صعوبة كبيرة في مجاهدة فضوله المتصاعد الذي يدفعه دفعًا لمخالفة الاتفاق وقراءة ظهر الأوراق، فحيرته وتساؤلاته عن الهدف الذي يريده المناوب من قراءة هذه الملفات بل وعن هدف صياغتها بهذه الطريقة تتصاعد مع كل لحظة، ويأمل أن يجد في ظهر الأوراق إجابة على هذه التساؤلات، نظر إلى الكاميرا وشعر لأول مرة أنها السبب الوحيد الذي يمنعه من مخالفة الاتفاق، كما كانت تلك الملفات هي السبب الوحيد الذي أنساه فنجان القهوة الذي أصبح باردًا ولم يرشف منه رشفة واحدة، ألقى بالملف رقم (٦) على المنضدة وخرج من الغرفة ليعد فنجانًا جديدًا، وقرر أن يشربه كاملًا قبل أن يعود إلى القراءة، وقف في إحدى الشرفات المطلة على الفناء الذي بدا كئيبًا وباردًا أكثر مما كان عليه أول الليل، أخذ ينظر في كل الاتجاهات باحثًا عن ذلك العنبر المستقل الذي يضم هذا النوع الخاص من النزلاء، لم يجد أي مبنى مستقل في الفناء، فبقي احتمال أن يكون له باب خلفي في المبنى، ولكن لا يزال الأمر لا يستحق عناء البحث في ظلمة الليل وفي مكان يدخله أول مرة، وفي هدوء قاتل لا يسمع فيه سوى أنفاسه، وكأنه لا يوجد في المصحة كلها أحد غيره، لقد أربكه ذلك المناوب المتعجل حتى نسي أن يسأله

أين يجلس بقية المناوبين الليليين.

عاد إلى الغرفة بعدما أنهى فنجان القهوة، وقد تحسن مزاجه نوعًا ما، وأمسك الملف رقم (٧) و(٨) معًا وجلس على الأريكة البعيدة عن المكتب، آملًا أن تتخلى الملفات عن حذرها تجاهه وتبدأ في إجابة بعض تساؤلاته دون أن يضطر لمخالفة الاتفاق الذي يمنع من قراءة المكتوب في ظهر الأوراق، ويبدو أن هذا قد يتحقق.



الملف رقم (٧)

الضمير المستتر

عندما يتولى الأمور شخص غير مؤهل يصبح الخطأ هو الأصل والصواب هو الاستثناء، والإنسان بفطرته يكره أن يشعر أنه مخطئ بينه وبين نفسه أو أن يبدو باغيًا أمام الآخرين، فحتى مع وجود تشوه في هذه الفطرة لا يسلم ضميره من التألم، وعلاج هذا التألم علاجًا جذريًّا يتطلب تغييرًا كبيرًا في نفسه واعترافًا بأخطاء كثيرة وهو ما يستثقله طبعًا، أو أن يترك مكانه أصلًا وهو ما لا يتقبله قطعًا، فهنا يلجأ إلى مسكنات متعددة، بعضها ورد ضمنا في الصفحات السابقة من إحداث تبريرات مختلفة لقراراته الهوائية الخاطئة، فهو قد يستخدم التبريرات التي يقولها للموظف كي يقنع بها نفسه هو، وإذا استعصى ذلك لجأ إلى وسائل إضافية.

من تلك الوسائل محاولة تحسين علاقاته الشخصية بالموظفين خارج العمل، فيصنع انفصامًا جليًّا ليريح به ضميره ويشوش به أفكار ومشاعر الموظف المطحون تجاهه حتى لا تبقى سلبية خالصة، فبعض هؤلاء على قدر ما يمارس من ضغط وظلم وتحجيم متعمد على موظفيه

في العمل تجده يكثر من المزاح والكلام اللطيف حول أمور الحياة العامة، والاهتمام بالواجبات الاجتماعية كالسؤال عن المريض وتقديم العزاء وحضور المناسبات والمشاركة في المجاملات الاجتماعية، إذا علم عنك اهتمامًا بمجال معين ربما يحاول إبداء اهتمام بهذا المجال أمامك ويفتح مناقشات حوله وكثيرًا ما تظهر تلك المناقشات مدى اصطناعه لهذا الاهتمام، يحاول باستمرار تصوير أن الخلاف منحصر في أمور العمل، وأنها أمور نسبية لا تفسد للود قضية، حتى وإن كان موقفه السلبي ضدك في العمل سببه أصلًا هوى شخصي وهو الغالب.

يبالغ بعض محدودي المواهب في هذا الأمر بصورة تجعلها تبدو عكسية وكوميدية، ففي أكثر عام تعرض فيه موظف للظلم المادي والمعنوي كتب الله تعالى له الحج، وبعد أن عاد أخبره مديره أنه اجتهد في محاولات الاتصال به قبل مغرب يوم عرفة كي يطلب منه الدعاء! ولكنه لم يستطع الوصول له لأن هاتف الموظف كان مغلقًا، هو يريد أن يغسل نفسه أمام نفسه بهذا الطلب، وأننا (سمن على عسل) إلى درجة أن أطلب منك الدعاء يوم عرفة في الحج، ولو كان مشغولًا فعلًا بأثر الدعاء لعلم أن هذا هو أكثر يوم عليه ألا يذكّر الموظف فيه بنفسه أبدًا، المعنى الحرفي لعبارة (افتكر إني قلتلك بلاش)، دعه ينساك يا رجل، فالمظلوم إذا تذكر من ظلمه يوم عرفة فبماذا سيدعو في ظنك! إن كان بك شيء من المازوخية أو متلازمة ستكهولم فليس كل الناس مثلك، والعجيب أن هذا تكرر مع أكثر من موظف في مواطن مختلفة، وكان هذا من أغرب أنواع المسكنات، بعض الأدوية تجد في نشرتها عبارة كوميدية وهي أن من آثارها الجانبية (الوفاة)، فهو يستخدم مسكنًا من

هذا النوع الذي تأخذه ليسكن ألمك، فيقتلك.

من المسكنات أيضًا الهدايا الشخصية، فبعض محدودي المواهب مطلقي الهوى أيضًا يلجأ لتقديم بعض الهدايا بشكل شخصي لموظفيه الرازحين تحت سلاسل إدارته الفاشلة ليحسن مزاجهم نحوه، بينما لا تتغير سياسته أبدًا لإصلاح وضعهم إصلاحًا حقيقيًّا، وعموم الناس يجدون أنفسهم مرغمين على مقابلة هذا بالشكر والابتسام وعبارات الثناء، وهو لا يحتاج أكثر من هذا ليخدر به ضميره المستتر، في حين أن مجموع كل هذه الهدايا لا يمثل ماديًّا ولا معنويًّا شيئًا يذكر من الحقوق المادية والمعنوية المسلوبة لموظف واحد فقط، لكن هو لا يعنيه معنوياتك أنت بل معنويات نفسه الساذجة التي ترتاح بمثل تلك الابتسامات الإجبارية وعبارات الشكر الاضطرارية، (أطعم الفم تستحي العين) حتى في طلب حقوقها التي هي أكبر بكثير مما دخل إلى الفم.

ومن المسكنات عدم الاكتفاء بالعبارات الموسمية كطلب الدعاء أو بالهدايا من حين لآخر، بل يصل الأمر إلى محاولة بناء علاقة اجتماعية متكاملة مع المطحونين خارج العمل، تصل للمشاركة في أنشطة رياضية أو أسرية معًا، الحرص الشديد على الوجود كصديق لحسابات الموظفين على مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا طبعًا له أغراض أخرى غير التخدير، تبادل الزيارات المنزلية، الخروج في رحلات عائلية أو شبابية، وما إلى ذلك، ومن الموظفين من يتقبل هذا مكرهًا حتى لا يزيد الفجوة بينه وبين مديره إن رفض، أو من باب ألا يترك له مجالًا لأخذ حجة عليه، ومنهم نوع أكثر سذاجة وهو من يتقبل تلك المساعي من

باب أن هذا قد يفيده في العمل لاحقًا ويرفع عنه الآثار السيئة لسوء إدارة متصنع الود ذاك، وطبعًا هذا نوع من (عشم إبليس في الجنة)، فالمدير متصنع الود ذاك لا يهدف لأكثر من مجرد قبول الموظف لهذه العلاقة ليسكن بها ضميره، هي آخر الخطوات بالنسبة له وغاية الطريق، أما الموظف الساذج فيظن أنها بداية لها ما بعدها، وما بعدها من شيء.

والحقيقة أن العلاقات الاجتماعية بين الموظف وبين هذا النوع من المديرين لا تعود على الموظف إلا بالضرر، وبصور مختلفة، أدناها أن تخدير ضمير المدير ينهي أي احتمال لأي يقظة ولو كان احتمالًا ضعيفًا، فيبقى الوضع السيئ غير المستحق كما هو، وقد يصل أيضًا لوقوع تأثيرات سلبية إضافية على المسار العملي للموظف، إذ قد يستغل المدير غير المؤهل ما سيعرفه عن الموظف من خلال تلك العلاقة الاجتماعية في الإضرار به، وقد ذكرت من قبل أنك قد تسمع في تقييمك مبررات وحيثيات أبعد ما تكون عن العمل، وأن أحاديث الود والفضفضة قد تتحول لأمور تؤخذ عليك لاحقًا، بجانب أن أي علاقة اجتماعية بسيطة قد يقع فيها الخلاف أو حتى الشجار، ولو بين الزوجات والأبناء، وحينها لن يجد غير المؤهل وسيلة لرد هذا الأمر إلا في داخل جدران الشركة من جديد، كطالب الشرطة المدرسية الذي قابلناه سابقًا، فتتحول وسيلة ظننت أنها ستحسن الأمور إلى وسيلة تزيد الأمور سوء.

ظهر الورقة

إذا لم يكن مديرك سويًا من البداية داخل جدران الشركة، فمن باب

أولى ألا تمتد العلاقات خارجها، فقم بتحجيم هذا مبكرًا ولا تسترسل معه، وتذكر أن الأصل في اختيار الصديق أن يكون صالحًا سويًّا، وهذا غير متوفر فيمن يُعتبر إسناد الأمور إليه تضييعًا للأمانة وعلامة من علامات الساعة، لن أستطيع أن أنصحك برد الهدايا، فهذا غير ممكن في كثير من الأحيان، ولكن لا تتوقف أبدًا عن المطالبة بحقوقك بسبب تلك الهدايا، وحينها غالبًا ستتوقف من تلقاء نفسها.



الملف رقم (٨)
ساعة تروح، وساعة تيجي

إذا فسدت النوايا، فلا تتحدث في التفاصيل

قول مأثور لموظف مغمور يدعى معتز عبد الرحمن، نعم إنه من تأليفي وبالتالي أنت لم تسمعه من قبل، وصلت لهذه الحقيقة مبكرًا بعد سنوات معدودة من دخولي سوق العمل، وأصبحت أرددها كثيرًا وأختصر بها كلامًا لن يكون من ورائه طائل.

في كتابي (أزمة البخاري) فصل كامل عن معضلة (الاعتقاد قبل الاستدلال) وكيف أنها قد تضيع دين الإنسان وعبادته، وأنها أمر ذمه الشرع مرارًا ويعد أحد مصادر الإشكالات العقدية عند الكثيرين، والحقيقة أن هذا الداء كغيره له صور ودركات كثيرة، أسوؤها ما يتعلق بالدين والعقيدة والتعامل مع رب العالمين تبارك وتعالى، وبعده ما يتعلق بأحوال الناس وتعاملاتهم فيما بينهم، فكما أن طالب الحق يكفيه دليل، وطالب الباطل لا يكفيه ألف دليل، فإن من يحكم عليك بهواه حكمًا مسبقًا لن يتغير حكمه هذا بمناقشة أي تفاصيل.

إن تقييم أداء الموظف لما هو مطلوب منه يستدعي أولًا تحديد

المطلوب منه أصلًا، ثم وضع معايير مجردة لتقييم هذا الأداء ثانيًا، ورغم ضعف إدراكه وإمكانياته إلا أن المدير الهوائي محدود المواهب كثيرًا ما يدرك هذا جيدًا، لذلك يبقى كلاهما هلاميا غير محدد ولا واضح، كي يحفظ لهواه مساحة يصول فيها ويجول، ليس فيها إلا حوائط متحركة خفيفة يحركها هنا وهناك ليخفي وراءها ضعف إمكانياته عند الحاجة، إن رب العالمين تبارك وتعالى أخبر عباده ما المطلوب منهم تحديدًا ليدخلوا الجنة، وتلك المخلوقات لا تخبر موظفيها بوضوح ما المطلوب منهم تحديدًا كي ينالوا تقييمًا جيدًا يضمن لهم ترقيتهم العادية أو حافزهم المادي العادي، وذلك كي يشعروا دومًا أن الهيمنة على هذا المكان البسيط وأفراده المعدودين في أيديهم بالكامل، إن رب العالمين تبارك وتعالى أخبر عباده عن الكبائر والصغائر، وعن الفروض والنوافل، وعما يقبل عند الضرورة وما لا يقبل، وعما يعفى عنه بالجهل وما لا يعفى عنه به، وتلك المخلوقات تتهرب من وضع أي قواعد لتقييم الصواب والخطأ ودرجاتهما في عمل مادي تافه لتبقى قادرة على الظلم المقنن.

ينتج عن هذه الهلامية أنواع من المشاهد الكوميدية، كوميديا سوداء، وفي كل منها يكون الحكم جاهزًا من البداية وليس له أي قواعد أو مبررات منطقية عادلة، ويأتي التنوع فقط في كيفية تقديمه على طبق من ضحك.

النوع الأول من المشاهد، هو تبرير الحكم أو التقييم بأسباب ليس لها أي علاقة بالعمل أصلًا، وغالبًا لا تكون موجودة ولا يمكن قياسها،

وغالبًا أيضًا يحدث هذا إذا كان الموظف قد (مشى عدل) بدرجة حيرت مديره فيه فعلًا، كأن يحكم عليه في العمل حسب أدائه في لعب كرة القدم، وتذكر أنني لا أتكلم إلا بوقائع حدثت بالفعل، فإذا كنت في كرة القدم لست مقاتلًا جلدًا خلف الكرة في الملعب فأنت بالتأكيد كذلك في العمل، مهما كان أداؤك في العمل قتاليًا، وقد ذكرت سابقًا مثال تقييم مدى حرصك على التعلم بناءً على كونك متدينًا لا تحرص على علوم الدنيا، مهما خالف هذا الحقيقة.

النوع الثاني: أن يكون المبرر الذي يتم تقديمه ليس في يدك أصلًا، فمثلًا لا يسند إليك أي مهام في الموقع، بل ولم يطلب منك هذا حتى دون إلزام، فيتم تبرير نقص تقييمك بأنك لا تذهب إلى الموقع! في اليوم التالي للتقييم لو طلبت الذهاب إلى الموقع سيتم الرفض، ولكن عيبك أنك لا تذهب إلى الموقع، ومن أمثلة ذلك أيضًا أن يُسنِد إليك دائما نوعًا واحدًا من المهام ثم يتم تبرير ظلمك بأنك لا تقوم بالمهام الأخرى التي لم تعط الفرصة للقيام بها، وإذا طالبت بها بقوة لتتجنب سماع هذا لاحقًا، سيتم تبرير نقصك في المرة التالية أنك تتمرد على العمل ولا تلتزم بالمطلوب منك.

النوع الثالث: (ملقوش في الورد عيب قالوله يا أحمر الخدين)، أي أن تتحول مميزاتك أصلًا إلى عيوب، كأن يقال لك أن عيبك هو عدم القيام من على مكتبك كثيرًا، أو أنك تتم عملك دون أن تحتاج لأن تسأل غيرك، إذن أنا بذلك ملتزم ومركز وخبير، فيقال لكن هذا ضعف في مهارات التواصل! أي كلام، أو أن يقال لك عيبك أنك لا تقضي

ساعات عمل إضافية وإن كنت تنهي عملك حسب الوقت المحدد للمهام بل وقبلها، إذن ما الخطأ عندي؟ هل أنني أنهي العمل في وقته وأنني لا أسرق الشركة بأن أجلس وقتا تحاسبني عليه ماليًّا دون أن أحتاج إليه! إذا فسدت النوايا، فلا تتحدث في التفاصيل.

النوع الرابع: هو (ساعة تروح وساعة تيجي)، فما ستسمعه هذا العام ستسمع عكسه العام القادم، وما يقال لك في هذا العام يقال عكسه لزميلك في نفس العام، فالوقت الذي يقال فيه لموظف عيبك أنك لا تسأل كثيرًا، يقال فيه لآخر عيبك أنك تسأل كثيرًا، والوقت الذي يقال فيه لموظف عيبك أنك لا تقوم من على مكتبك كثيرًا، يقال فيه لآخر أنت تقوم من على مكتبك كثيرًا، وعلى هذا فقس.

النوع الخامس: (وفسر الماء بعد الجهد بالماء)، فبعض الأماكن مثلًا تنقص تقييمك بقدر استخدامك لرصيد إجازاتك، الأصل أنك لو استهلكت رصيد إجازاتك كاملا فأنت لا زلت محققًا لـ ١٠٠٪ لم ينقص منها شيء، هذا رصيدك وأنت حر فيه، وأمر بدَهي في حياة البشر، فلا يمكن محاسبة إنسان لأنه يشرب الماء أثناء العمل، فما بالك لو كتب في عقدك صراحة أن من حقك شرب الماء أثناء العمل! فرصيد الإجازات مثل هذا، أمر يحتاجه البشر ومنصوص عليه صراحة في العقد، فهو يحاسبك على كونك بشرًا لا أكثر!

ومن هذا أنه قيل لي يومًا في تقييم سنوي أن المراجع قد وجد عندك خطأ ذات يوم، كان خطئًا تقليديًّا في حسابات يدوية مبنية على افتراضات أولية أساسًا، فمعلومات المشروع الحقيقية لم تكن قد

جاءتنا بعد، فقمنا بحسابات مبدئيّة للأحمال قياسًا على مشروع قديم إلى أن تتوفر المعلومات الحقيقية التي سنبدأ بها العمل، ولم يؤثر ذلك الخطأ في الناتج الكلي، وتم إصلاحه بناء على ملاحظته وانتهى الأمر، فذكر لي في التقييم السنوي، فأجبت بهدوء: ثم ماذا؟ إذا كان الطبيعي أنني لن أخطئ أي خطأ ولو كان صغيرًا كهذا فلماذا يراجع أحدهم حساباتي ويقبض مرتبًا أكبر من مرتبي مقابل هذه المراجعة! ألا يكفي أنه الخطأ الوحيد تقريبًا المسجل عليّ في عام كامل! إن كنتم لا توظفون إلا الملائكة فقد كنت ملاكًا لعام كامل إلا خمس دقائق!

والأمر لا ينحصر في مثل هذه المشاهد، فأنا صنفت هذه المشاهد لأنواع لأنها شديدة التكرار، أما المشاهد المفردة التي تتكلم بها الألسنة بأي عبث يبرر القرارات الهوائية فكثيرة ووليدة اللحظة ووليدة مستوى عقل المتكلم ومستوى صحته النفسية، ومدى غشمه ومكره، فقد شهدت يومًا مديرًا رفض تعيين موظف لأنه رأى صورة حسابه على الفيسبوك وهو واقف على الجليد في سفر ما، فاعتبرها علامة على عدم الجدية! ولو كان عيّنه أولًا ثم رأى الصورة بعد تعيينه لربما بنى تقييمه له على مثل هذا.

وهذا التقلب والهوائية لا تنحصر في تقييم مستوى الموظف فقط، بل هي أسلوب حياة وتعامل، اشتكى موظف مجتهد يومًا أنه لا يرى فرقًا في نظر مديره بين الاجتهاد والكسل، الإجادة وعدم الإجادة، فهو دائمًا يشعره بالتقصير، فإذا كانت العبارات التي يسمعها الجميع واحدة سواء من يسهرون إلى منتصف الليل لإنهاء المطلوب في الجدول الزمني

غير الواقعي أو من يغادرون المكتب في الوقت الرسمي دون أن يلقوا بالًا لآثار ذلك فإن الثاني هنا أحكم من الأول، فما دافع الأول لأن يعطي أكثر مما تعاقد عليه! فكان رده أن ذمه وتوبيخه لهم طوال الوقت غرضه مصلحتهم ليشعروا بضغط يدفعهم للتحسين، أما لو أثنى عليهم فإنهم –في ظنه– سيغترون ويتقاعسون، كنت واقفًا فرددت عليه أن هذا غير حقيقي، فإن أكثر الموجودين يحفزهم الثناء العادل وليس التوبيخ، وأن ما يفعله سيؤدي لنتائج عكسية، وأنه إذا كان هناك أناس يغرهم الثناء ويحفزهم التوبيخ كما يزعم فلا ينبغي أن يعمم الأسلوب وليعامل كل موظف بما تتطلبه شخصيته، فاستنكر ردي وقال أنه لا يمكنه فعل هذا، فلسنا في المنزل لأعامل كل ابن بما يحتاج، نحن في عمل! فقلت له: عليك أن تحدد لنا الآن هذا المكان بيتنا أم شركتنا! فأنتم تصفونه بالبيت إذا أردتم منا أن نعطي فوق ما يجب علينا إعطاؤه كموظفين، ثم تصفونه بالعمل إذا طلبنا أن يتم التعامل معنا كأننا عائلة واحدة في بيت! علمًا أن معاملة كل موظف بما تتطلبه شخصيته وإمكانياته هو من صميم المتطلبات الإدارية وليس من خصائص تعامل الأب مع أبنائه ولا يحتاج أن نكون أبناء بيت واحد.

ساعة تروح.. وساعة تيجي

حسب المصلحة، ستكون اللائحة والقواعد هي الحكم أحيانًا، ويكون (الحب) والأخوة هما الحكم أحيانًا.

إذا كان المطلوب منك، طالبك بالفضل، وإذا كان المطلوب منه حدثك عن العدل، فأصحاب القرارات الهوائية والأحكام المسبقة

دوما يؤمنون ببعض القواعد ويكفرون ببعض، يؤمنون ببعض المودة ويكفرون ببعض.

ظهر الورقة:

وهنا أوصيك من جديد:

اعمل الصح، التزم بما تؤمن أنه الصواب، وإذا تبين لك أن مديرك أحد نزلاء عنبر المديرين فاعلم أن عليك وضع قواعد مستقلة لتقييم نفسك وعدم الاعتماد على تقييمهم، فلا تصدق المدح ولا تصدق الذم على سواء، فكل منهما قد لا يكون حقيقيًّا، فالميزان إذا اختل لا يؤخذ بنتيجته بالزيادة أو بالنقصان، هذا لتستطيع تطوير نفسك تطويرًا حقيقيًّا ومعالجة عيوبك الحقيقية وليست العيوب المصطنعة التي تتغير حسب الموقف وحسب المزاج، لا يكفي أن تتجاهل آراءهم، فقد يكون هناك فعلًا ما تحتاج لإصلاحه، فقيم نفسك جيدًا وبإنصاف، واستعن بآراء العدول ولو كانوا في غير موضع المسئولية، بل استعن بالعدول خاصة الذين ليسوا في موضع المسئولية لأنهم ينصحون دون ضغوط.

استخدم الورقة والقلم ولو كانت ذاكرتك تسعفك، لتسجل بها تلك الملاحظات التي تقال لك في (ساعة تروح)، كي ترد عليهم إذا قيل عكسها في (ساعة تيجي)، هذه أكثر طريقة وجدت أن تضيق على الهوائي مدى تقلبه، هو يريد أن يتحرك بحرية مثل بندول الساعة، تركيزك وتسجيلك لتلك التناقضات يبني جدارًا يمين البندول وجدارًا شماله يصطدم بكليهما في كل دورة، ويهدئ كثيرًا من سرعة حركته، ويجعله –نوعًا ما– يحسب كلامه قبل أن يعبث معك، فالعبث معك

حينها يكون أصعب مما يستطيعه هوائي محدود المواهب، أما أن تنهك نفسك في كل مرة لإثبات أن حقيقتك تختلف عن فحوى كلامه المتقلب، وتظن أنك قادر على إقناعه بمواهبك، فلك هذا إن أردت، ولكن تذكر، إذا ساءت النوايا فلن يفيدك كثيرًا أن تتكلم في التفاصيل.



المكالمة

في غرفة المناوب، كان الطبيب شاردا وهو يهمس:

موظف مغمور!

مشروع!

حسابات!

ثم نهض من مكانه غاضبا وهو يصيح:

هذا الرجل ليس طبيبا!

هذا الرجل ليس طبيبا!

وقف لا يدري ماذا يفعل، ركض خارج الغرفة إلى الشرفة المطلة على الفناء، كاد يصرخ مناديًا على الموجودين كي يحضر إليه أحدهم أو كلهم، ثم تمالك نفسه وفكر قليلًا، في النهاية هو قد جاء إلى هذه المصحة عبر أحد أساتذته وليس عبر المناوب المزيف، إن صرخ وأحدث مشاكل في يومه الأول قد ينهي هذا عمله في المصحة أو يترك عنه انطباعًا سيئًا! والانطباع الأول قد يدوم مهما أثبت كفاءة لاحقًا، همس لنفسه:

- **ما هذا الذي تقول أيها الأبله، هل تردد ما قرأت في الملفات! ولكن يبدو هذا عقلانيًّا على كل حال، بل لو علم الموجودون**

أن شخصًا غريبًا تسلل إلى المصحة وأستطاع أن يخدعني لكان هذا أسوأ في حقي.

خطا خطوتين في اتجاه المكتب بعد أن قرر تجرع الصبر حتى الصباح، لكن توقف وهمس لنفسه مجددًا:

- **ولكن ماذا لو كان في الأمر خدعة فعلًا! وهذه المصحة فخ ما وأستاذه نفسه مشارك في نصبه، فربما كان يخفي وراء هذه الصورة المبهرة روحًا مخبولة أو مجرمة.**

التفت مرة أخرى إلى الشرفة وهم بالصراخ، ثم توقف وابتلع ريقه:

- **لو أن هناك فخًا وهذه ليست مصحة، ماذا تتوقع أن يحدث لك إذا صرخت! بل حتى إذا مشيت باحثًا عن بقية الأطباء والعنابر! هل تضمن العواقب!**

تجمد الطبيب في مكانه وأصبح كأنه شخصان في جسد واحد، أحدهما يحاول التحرك يمينًا والآخر يسارًا، أحدهما يصرخ والثاني يحاول إسكاته، وقبل أن ينشطر نصفين من التردد، سمع رنين الهاتف مدويًّا وجمع نصفيه راكضًا نحو المكتب، رفع سماعة الهاتف وقبل أن ينجح في قول أي شيء بادره المتصل قائلًا:

- **لو كانت حساباتي صحيحة، فأنا أتصل في وقت مناسب جدًّا، أنت تحتاج إلى هذه المكالمة الآن، أليس كذلك؟**

استجمع الطبيب نفسه وأدرك أن المتصل هو المناوب الذي سلمه

المكتب والعنبر والملفات، فصرخ فيه الطبيب:

- **أنت لست طبيبا! أنت لست طبيبا!**

(ضحك المتصل):

- **إذن حساباتي صحيحة، أسعدتني دون أن تقصد شكرًا لك.**

- **ما هذا البرود! أقول لك أنت لست طبيبا!**

- **حقيقي، أنا لست طبيبا ولكن هم مرضى.**

- **من هم؟**

- **نزلاء العنبر.**

- **مالي ونزلاء العنبر، أنت كذبت علي وقلت أنك طبيب.**

- **أنا لم أقل شيئًا سوى أنهم مرضى، وأنني أتابعهم منذ سنوات، أخبرني متى قلت لك أنني طبيب؟**

صمت الطبيب الشاب بعض الوقت، وأدرك أن الاحتكام للتفاصيل لن يكون في صالحه كما حصل في أمر (الكاميرا)، بل تذكر كيف تغير وجه المناوب عندما خاطبه بـ(دكتور) أول مرة، وفهم أخيرًا لماذا قال عن الموهبة الأدبية أنها منتشرة (بينكم) ولم يقل (بيننا)، كرر المناوب سؤاله:

- **هي أخبرني، متى قلت لك أنني طبيب!**

- ربما لم تكذب بشكل صريح وتقول أنك طبيب، ولكن الأكيد أن ثمة غموض وعدم مباشرة في الكلام بيننا.

- نعم، وستدرك وأنت تمضي قدما في قراءة الملفات أنني بهذا السلوك أقدم لك فائدة إضافية فوق ما تقرأ.

- وهل تظن أنني سأقرأ بقية الملفات؟

- بل أوقن أنك ستفعل.

- ولماذا علي أن أقرأ ملفات مرضى كتبها غير طبيب!

- أولا لتكتب أنت الملف الطبي لهم، أنا أقدم لك خدمة مجانية، مرضاك لن يأتوا إليك بأرجلهم ويقصوا عليك قصصهم ويبثوا شكاواهم كي تستطيع تشخيص حالاتهم، وثانيًا فأنت في بداية حياتك، لم أسبقك في الطب ولكن سبقتك في العمل، والسوق أو السوء كله واحد وإن اختلفت المجالات، بالمناسبة يمكنك الآن قراءة ظهر الورق الذي فاتك والذي سيأتي.

- كنت سأفعل دون أن أنتظر إذنك، فقد نقض العهد الذي بيننا، ثم لم أعد أهتم بهذه الكاميرا السخيفة.

(ضاحكا):

- أي أنك كنت ستكمل القراءة كما قلت لك، إذن فلن أعطلك كثيرًا حتى لا تختل حساباتي للوقت الذي ستقضيه في قراءة بقية الملفات، سلام مؤقت.

- **انتظر، أين مكان العنب ؟**

انقطع الخط، أعاد الطبيب السماعة إلى الهاتف الذي لا يظهر رقم المتصل للأسف، ولم يجد الطبيب بدًا من استكمال ما قد بدأه إلى أن يرى إلى ماذا تؤول الأمور، وبعناد طفولي قرر أن يعيد قراءة الملفات السابقة كلها وليس ظهر الورق فقط، منها ليفهم الأمر بشكل أفضل، ومنها وهو الأهم بالنسبة له أن تختل تقديرات المناوب المزيف لوقت قراءة الملفات. بعد وقت غير طويل، وصل الطبيب مجددًا إلى الملف رقم (٩)، وشعر بشيء من الهدوء وكثير من الفضول للاستمرار.



الملف رقم (٩)

لص بغداد

في عام ٢٠٠٣، بعد سقوط بغداد بأيام تحت الاحتلال الأمريكيٍ، كنت أشاهد إحدى النشرات الإخبارية، في التقرير ذكر المراسل سلوكًا عجيبًا يقوم به بعض الجنود الأمريكيين، إذ قاموا بتركيب صورة مسيئة للرئيس العراقي صدام حسين، ثم ألصقوها على الجدران في بعض شوارع بغداد ووقفوا بعيدًا يلاحظون، فمن مر بالصور ولم يهتم أو ضحك لم يتعرضوا له، ومن أغضبته الصور فمزقها ظهروا له وتعرض للاعتداء وربما الاعتقال باعتباره نصيرًا للرجل الذي جاء الاحتلال لإسقاطه، ويبدو لي أن هذا كان سلوكًا فرديًّا من بعض الجنود كتلك المسابقات البشعة التي يقومون بها في كل بلد يحتلونه ثم تنشرها وسائل إعلامهم بعدها بسنوات عندما يفتضح أمرها، كنت حينها طالبًا في الجامعة، ولم أكن أعرف أنني سأقابل بعد تخرجي من يفكرون بنفس الطريقة!

ذهبت إلى سوق العمل، فرأيت احتلالًا بلا محتلين!

سبق كلامنا عن خطايا التقييم والتصنيف الكثيرة التي يقع فيها هذا النوع من المديرين، كتعميم الانطباع الأول وإمضاء الحكم المسبق

مهما خالف الواقع وغيرها، كل هذه الأنواع تبدأ عند دخول الموظف الجديد الشركة أو المؤسسة ثم النظر في وجهه والاحتكاك به، وبحسب ما يظهر عليه أو منه يتم تقييمه بتلك الطرق الخاطئة، إلا أن النزيل قد يكون أشد كسلًا وأكثر هوائية من هذا، فأنت قد تتعرض لتقييم غير مرتبط أصلًا بشخصك، ولكنه مرتبط برأيك في شخص آخر قد تم تقييمه وتصنيفه مسبقًا بتلك الطرق المعوجة، وستعلق لك صورته على جدران النقاش في مكان ما، وحسب رد فعلك ستتحدد الكثير من الأمور.

- **لا بد أنه يبالغ!**

قلتها بيني وبين نفسي عندما قال لي زميل في مكان كنت قد دخلته قريبا (سيسألونك عن رأيك فيّ، فإياك أن تمدحني، وإن أردت نقدي فلا مانع عندي)! قلت: ليس لهذه الدرجة، لا بد أنه يبالغ، ولم يمض وقت يذكر حتى وجدت صوره معلقة على الجدران بإصدارات مختلفة، منها اللين، ومنها شديد الاستفزاز، وأكثرها خبثًا هي تلك الصور التي تمدحه، كل هذا لإخراج ما في صدري تجاه رجل عملت معه لأيام فقط، وحسب رأيي فيه سيتم تحديد مصيري ومساري في المكان، ولم يكن الزميل الوحيد بالمناسبة، وقد ذكرت في ملف (الشنطة فيها كتاب دين) بعض طرق تعليق الصور تلك، فالنقد الاختباري لا يكون دومًا متعلقًا بالعمل، بل قد يلجأ المختبر لاستفزازك دينيًا ليرى حدود ولائك لمن يريد معرفة رأيك فيه.

في أحد المواقف طُلب من مجموعة من المهندسين الشباب الذين

عملوا معًا لفترة تقييم بعضهم البعض، وقال المدير (إنني أقوم بهذا لأطمئن أنني لم أظلم أحدًا، فرأيكم إن وافق رأيي طمأنني، وقد لا يوافق رأيي بالتأكيد)، فماذا سيحدث هل ستغير رأيك! فكان الرد صادمًا إذ قال (وهذا قد يعكس مشكلة في قدرتكم على التقييم)، لو كان هناك فيسبوك حينها لفاز هذا الموقف بجائزة أعظم thug life في زمانه! أنت واقع تحت التقييم حتى وأنت تقيم الآخرين، فأنت لست مخيرًا، إما أن تقول رأيك إذا كنت تعلم أنه يوافق رأيه، أو تخالفه في الرأي لتكون نقطة سوداء في تقييمك أنت، ولم يكن هذا الموقف الوحيد ولا المدير الوحيد، إلى درجة وصلت ببعض أصحاب الدرجات المتوسطة بين الموظفين الصغار والمديرين لأن يقولوا ببجاحة أحيانًا أننا لا نستطيع أن نكتب في تقييمك خلاف ما يعتقده المدير فيك، فإن كان لا يحبك ومدحتك فإن مدحي لن ينفعك في كل الأحوال ولكنه سيضرني، ولن يفيدك ضرري في شيء!

ولا يلجأ هؤلاء لهذه الوسيلة بعد دخولك الشركة وحسب، بل ربما في المقابلة الشخصية (الإنترفيو) نفسها، فإذا كنت قد عملت في مكان آخر مع رجل يعرفه، فسيسألك عنه، فإن كان لا يحبه وأسرفت في الثناء عليه يتم رفضك على الفور، وإن قلت له عنه ما يهواه فقد أوجدت لنفسك طريقًا ممهدًا وإن لم تكن أفضل المتقدمين، وإذا اضطر لقبولك بسبب قلة المتقدمين فقد تم تصنيفك مبكرًا جدًّا وقبل أي انطباع أول.

ذكرت أنني صدمت من كلام زميلي لي في بدايات الطريق واعتبرته مبالغًا، ولم تمض سنوات في سوق العمل حتى وجدتني أفعل مثله بعدما

تجمعت لي خبرات الاحتكاك في العمل وفي المقابلات الشخصية، في أحد الأيام احتاج المكان الذي أعمل به إلى مهندس له خبرات معينة في مجال محدد، ورشحت أحد زملاء الدراسة للوظيفة، لقد كان إمكانيات ذلك الزميل أكبر من حلم المدير بكثير، ولم يكن ليجد أفضل منه لهذا المكان، وقد قدمت له السيرة الذاتية بنفسي، وبعفوية شديدة أوصيته ألا يثني عليّ في (الإنترفيو)، ونحن فعليًّا زملاء ولا توجد بيننا صداقة ذات بال خارج نطاق الزمالة، وهذا يكفي لتمرير هذا الاختبار، ولأنه ليس من الممكن تعليق صورتي على الجدار بالذم وقد كنت الوسيط، لجأ من يجري المقابلة إلى تعليق صورتي بالمدح المبالغ فيه الذي يخالف واقعي معه تمامًا، فوقع الزميل في الفخ مخالفًا نصيحتي ومعتبرًا أنني مبالغ، فجاراه في المدح حتى وصفني بأنني قدوة له، ولم يكن يدري أن هذا كافٍ جدًّا لإغلاق الموضوع، وبالطبع لم يلتحق بالمكان قط.

ومن لوازم تلك الطريقة، صناعة الصورة التي ستعلق على الجدران، فكلما كان الفوتوشوب فيها أقل أراح هو ضميره ووجد دعمًا من الآخرين في ترويجها، ما الصورة التي يريد تعليقها؟ نقول مثلًا أنك بطيء في عملك، ولكن هذا أمر يمكنك بسهولة إثبات عكسه، لذلك سيتم منحك مدة أقل بكثير من تلك التي تحتاجها المهمة، كي يتم إثبات أنك بطيء، وإن دافع عنك أحد سيكون هو الآخر فاشلًا في التقييم، يريد أن يعلق لأحدهم صورة بأنه ضعيف فنيًّا؟ سيستدعيه ويجعله يترك عمله الهام ليعطيه مسألة معقدة لم تكن تحل باليد في الكلية نفسها، وقد مضى على تخرجه سنوات طويلة ولا نتعرض في

حياتنا العملية لمثل هذه النقاط النظرية كثيرًا، فإن لم يعرف حلها على الفور علق الصورة على الجدران واختبر الناس بشأنها، وهكذا.

ما الذي يجعل مديرًا عاديًّا، يعمل في مكان ومجال عادي، مع أناس عاديين يتصرف كالمحتلين لسبر أغوار الناس! موظفون شباب يتطلعون للمستقبل وللإبداع ولتغيير وجه الدنيا قد ظنوا بتخرجهم أنهم سيحلقون في السماء يجدون أنفسهم واقعين تحت أصناف عجيبة من الضغط تسقطهم إلى المستنقعات وتدخلهم في عدد لا يحصى من المهاترات التي تحول مكان العمل إلى سجن (أبو غريب) مصغر!

كما قال صديقي أيمن رحمه الله والذي وجهت له إهداء هذا الكتاب: «**قد يأتيك البلاء على هيئة مدير**».

إذن ماذا نفعل بهذا الشأن! شأن اختبار رأيك في الآخرين.

لن أكتبه في ظهر الورقة، فقد كشف الطبيب الشاب أمرنا.

بالتأكيد لن أقول لك أبدًا أَسْمع مديرك ما يحب سماعه وإن خالف الحق.

ولكن بشكل عام كن مقتصدًا في الثناء والذم حتى فيما تعتقده فعلًا، فهذا من الحكمة والعقل، امدح من يستحق المدح باعتدال، ولا تذكر عيوب أحد إلا إذا كان في ذكر عيوبه مصلحة له لا لك، وإذا كان المدير من النوع المستهدف في هذا الكتاب فلن يكون أبدًا في ذكر عيوب الآخرين أمامه مصلحة لهم، لأنه لا يريد أن يعرف العيب ليطور ويصلح، ولكن ليزيد عدد الموقعين على الصورة ليس إلا، حينها اهتم

بنصح الشخص نفسه ليحسن من نفسه، فكلما تضافرت جهود الشباب في تكميل بعضهم بعضًا قل تأثير حيل (لص بغداد) على الجميع.

أما في شأن التضييق عليه في محاولات صناعة الصور المزيفة لك، فمجموع النصائح الواردة في الكتاب تساعد بدرجة كبيرة على تحجيم تلك المحاولات وآثارها.



الملف رقم (١٠)

دوق الدندورمة

كما كان الاقتراب من الموظفين خارج العمل وسيلة لتخدير بقايا الضمير وإقناع النفس بأن الأمور على ما يرام وأنه مدير ناجح تمامًا، يعد الابتعاد والفوقية وسيلة عكسية تستهدف نفس النتيجة، ويستخدم محدود المواهب كل منهما بحسب الحاجة.

يعشق المديرون الفاشلون عبارات معلبة مبتذلة لم تعد تجد مكانًا إلا صفحات الأقوال المأثورة على مواقع التواصل الاجتماعي، مثل (إذا أردت أن تسعد الجميع فلا تكن قائدًا، ولكن كن بائع آيس كريم)، والآيس كريم هو التطور الطبيعي للدندورمة بالمناسبة، إذ يكون مصطلح الآيس كريم أقصد مصطلح الدندورمة غريبًا على بعض القراء الشباب، ولكني اخترت مسمى (الدندورمة) لأنه يليق أكثر بنظام تفكيرهم البائد.

(إذا أردت أن تسعد الجميع فلا تكن قائدًا، ولكن كن بائع دندورمة)

يعشق الفاشلون تلك العبارة الساذجة ومثيلاتها لأنها تمثل لهم أمام أنفسهم مبررًا لتجاهل سخط الناس وإبقاء الأمر على ما هو عليه، فأنت

لن تستطيع إرضاء كل الناس، والحقيقة أنه لم يستطع إرضاء ربع الناس أساسًا، ومن أرضاهم أغلبهم رضوا بسبب سوء إدارته، فهم مثله محدودو المواهب وكسالى، ولولا وجود مثله لما كان لهم بقاء في هذا المكان، يذكرني هذا بعبارة الدكتور أحمد خالد توفيق رحمه الله «**قال لي: أريد أن أسافر إلى أمريكا، إلى بلد يعرف قدري، قلت له: لماذا تريد أن تسافر لبلد يعرف قدرك ؟ لماذا تريد هذه الفضيحة؟ في بلد طيب متسامح مثل مصر يمكن للحمار أن يظل مستورًا وأن يأمل في وجبة العشاء، لكن هناك سيفتضح أمرك خلال ربع ساعة، نصيحتي هي: ابق هنا!**».

الابتعاد والفوقية، أن يبتعد عن مشاكل الناس ويستعلي عليها بألا يدخل في تفاصيلها ويناقشها، بل أن يكتفي باعتبار هذا أمر طبيعي في هذه الحياة، وهو طبيعي ولكنها عبارة حق يراد بها باطل، إذ ينبغي قبل التسليم بمبدأ أنه لن يرضى عنك الجميع أبدًا أن تكون قد فعلت ما عليك أولا وبذلت أقصى ما في وسعك، لا يدرك هذا النوع من الناس أنه حتى لو أصبح بائع آيس كريم فلن يرضي كل الناس بالمناسبة، وهو تحديدًا سيكون الراضون عنه أقل من الطبيعي، ذلك لأن المشكلة ليست في كونك مديرًا في محطة فضائية أو بائع دندورمة على الرصيف، المشكلة في العقلية ذاتها وأنك غير مؤهل للقيام بذلك الدور، لن يفرق إذا كنت غير مؤهلًا لإدارة محطة فضائية أو كنت غير مؤهل لصناعة وبيع الدندورمة.

والحقيقة أنا لي تجربتان مباشرتان في التعامل مع هذا التعالي

والتباعد عن واقع المعنيين، وكانت نتائجهما مختلفة لحد ما لاختلاف نوايا من يدير المشهد في الحالتين.

الأولى في الجامعة، إذ كنت طالبًا في الفرقة الثالثة، وكنت من المداومين على حضور كل المحاضرات، ولم أكن بعد الفصل الأول في الفرقة الثانية أذاكر من أي مصدر غير المحاضرات والمراجع ولو لم تكن مقررة علينا وذلك لأسباب سيأتي ذكرها في الملف الأخير، فكان حضور المحاضرات بالنسبة لي أساسي جدًّا، وفي كثير من المحاضرات لم يكن عدد الطلاب يتجاوز ربع الطلاب المسجلين في الدفعة، فتساءل أحد أساتذتنا يومًا وكان رئيسًا للقسم عن سر هذا الغياب، وكيف يذاكر ويفهم هؤلاء الطلبة إذن! في البداية تعاملت مع سؤاله على أنه سؤال استنكاري لا أكثر، وأنه بالطبع يدري كيف يذاكر هؤلاء الطلبة ولماذا لا يحضرون، فهذا أمر يعلمه كل الأساتذة ويفسرونه ببساطة على أننا جيل (بايظ) كسول يعتمد على الملازم الخارجية حتى لا يرهق نفسه في فهم أصول العلم الحقيقية التي تذكر في المحاضرات، وقد كان منهم بالفعل من يطبق طريقة الابتعاد والفوقية وهي أنك لن تستطيع أن ترضي كل الطلبة، رغم أن الحضور أيضًا لم يتجاوز الربع في بعض الأحيان، ولم يكن كل الحاضرين راضين كذلك.

المهم، تكرر سؤاله في أكثر من محاضرة، وبدأت ألمس فيه شيئًا من الاستفهامية الحقيقية والرغبة في معرفة سبب المشكلة، فقررت أن أجيبه، وقد كان بالفعل، فأجبت سؤاله في ثلاث صفحات عنونتها بـ(وجهة نظر طالب في سبب عزوف الطلاب عن حضور المحاضرات

والاعتماد على الملازم والكورسات)، نعم كان العنوان بهذه المباشرة والسذاجة لأن أجواء الكلية وضغوطها في الفرقة الثالثة لم تكن تسمح بالكثير من الإبداع والتفكير في عناوين جذابة، ووضعتها على مكتبه، ووقعتها باسمي، وتمنيت من خوفي ومن تحذير زملائي لي ألا يراها، ولكنه فعل، وكان لهذه الرسالة وقع كبير وضجيج، إذ طرحها الأستاذ الدكتور بهاء مشالي للمناقشة في اجتماع القسم، ولم تمض محاضرة بعدها تقريبًا إلا ويتعرض لها المحاضر ويسمع المزيد من آراء الطلبة حولها، وبمناسبة الطلبة، قد ذمني بعضهم في البداية متهمًا إياي بأنني أعرض الدفعة كلها للرسوب الانتقامي بإبداء رأيي، فلما رأوا الأساتذة يسمعونهم باهتمام واحترام، ويثنون على تلك الخطوة كثيرًا، أخذوا يعاتبونني لأنني لم آخذ رأيهم من البداية لأسجله في الورقة مع رأيي.

وقد ألحقت بها ثلاث رسائل أخرى في أيامي الأخيرة في الجامعة تخص ثلاث مواد تحديدًا، وأشركت فيها حينها زملائي بإجراء استطلاعات رأي، فقد زادت قابليتهم للمشاركة بعد ما رأوا الاستقبال الجيد الذي لاقته الورقة الأولى من قبل الأساتذة الأفاضل، وكان لتلك الأوراق أيضًا أثر وضجيج ظللت أسمع به بعد تخرجي لفترة، ولم يكن متاحًا لي قياس حجم الأثر ولا مدة استمراريته، ولكني سعدت لوجود بعض التفاعل معها من قبل بعض الأساتذة ولو كانوا قلة محاولين الوصول لأسباب عدم الرضا دون إطلاق لتلك العبارات المعلبة.

وأسجل هنا الشكر لكل أستاذ في هندسة القاهرة تقبل حينها النقد وحاول أن يقدم شيئًا مصلحًا ومفيدًا للطلبة، وأخص منهم الدكتور بهاء

مشالي والدكتور متولي أبو حمد، رئيسا القسم في المرحلتين.

أما التجربة الثانية فكانت في أحد الأماكن التي عملت بها، وكانت منهجية الفوقية هي السبب والدافع وراءها أيضًا، إذ بقينا في مناقشة لبعض الوقت نتبادل العبارات العامة المجملة على طريقة محمد صبحي في مسرحية (تخاريف) وهو يقوم بدور الديكتاتور (عمر الناس ما كانت مبسوطة!، لا مبسوطة بس أنت كنت مسافر ولا حاجة).

- **الناس عندها مشاكل.**

- **لا، الناس ليس عندها مشاكل.**

- **بماذا تفسر إذن ما هم فيه؟**

- **بأنني لا يمكن أن أرضي كل الناس، والقلة غير الراضية هي من تشيع هذا الشعور.**

- **لماذا لا تحاول سماع غير الراضين ربما يمكنك إرضاؤهم.**

- **لا، الناس راضية والأمور تمام.**

فلم تكن تلك الحلقة المفرغة لتقطع إلا بوسيلتين، إما أن يسلم بأنه لا يزال هناك ما يمكن تقديمه للناس قبل القول بأن غير الراضين يمثلون النسبة التي لا يمكن إرضاؤها أبدًا، أو أن أسلم أنا بأن الناس مبسوطة وأنا كنت مسافر ولا حاجة، فهو لا يريد أن يسأل الناس ومكتف بالابتعاد عنهم والتحليق فوقهم، فاخترعت وسيلة ثالثة وهي أن أسأل الناس نيابة عنه كما فعلت في الكلية، وأن أوصل له آراءهم دون أسماء.

ولن أخوض في تفاصيل تلك القصة فهي كثيرة جدًّا، ولكنها مثلت فرقًا حقيقيًّا بين من يطلق تلك العبارات عن قناعة خاطئة قابلة للتصويب كما حدث في حالة الكلية، وبين من يطلقها متعمدًا كمخدر موضعي لا أكثر، فهو يدرك جيدًا حجم تقصيره وحجم الخلل الصادر عنه، ولكن ينسب آثار هذا الخلل إلى كونه لا يعمل كبائع دندورمة، ويراهن على قلق الناس من مصارحته بذلك، فلما أثبتت له التجربة بالأرقام والإحصاء نسبة السخط التي وصلت في بعض النقاط إلى ١٠٠٪ من المشاركين تقريبًا، مع كون المشاركين هم كل من يقعون تحت إدارته عدا الحاشية التي تلقت تعليمات واضحة بعدم المشاركة وفرد أو فردين من الصغار، وأصبح لا مجال هنا للكلام عن أنه لا يمكن إرضاء كل الناس إذا أنه لا يوجد تقريباً أحد راض بالكامل، لم يغير هذا من الأمر شيئًا، ولم ينتج عنها إلا إيذائي ماديًّا ومعنويًّا مع طلب الدعاء مني في الحج في يوم عرفة!

من غرائب بائعي الدندورمة هؤلاء أنهم رغم ذلك يعشقون التصويت، قد تقول وما الغريب، فهو يزعم أن الإجماع مستحيل وليس تحقيق الأغلبية، أقول لا فهو أيضًا لا يحترم الأغلبية، فالتصويت لا يمثل له أيضًا سوى وسيلة إضافية للتخدير، أملًا في أن يوافق رأي الأغلبية رأيه الهوائي غير المنطقي فيرتاح، ولكن المسكين لا يدرك أنه غير مؤهل لاتخاذ قرارات سليمة مبنية على أسس يمكن جمع الأغلبية عليها، فلا أذكر لهذا النوع من المديرين في أماكن عدة أنه طلب التصويت يومًا على شيء ووافقت النتيجة رأيه، كما أنني لا أذكر أيضًا أن أحدهم تراجع في أي مرة لأن نتيجة التصويت لم توافق رأيه، أيًّا كان حجم

الموضوع الذي يتم التصويت عليه، ترقية، تقييم، قرار إداري، أو حتى قرار يتعلق بشكل الزي الذي يحضر به الموظفون للعمل، كبر الأمر أو صغر لن ينسخ التصويت القرار المسبق، فإذا سئل عن هذا قال أنا لست ملزمًا أن آخذ بنتيجة التصويت ولا يهم رأيكم فأنا قائد ولست بائع دندورمة، والحقيقة نعم، أنت لا ترقى لأن تكون بائع دندورمة.



الملف رقم (١١)
فرق، تسد

لا تدري عزيزي القارئ كم أستحي من استخدام مثل هذا العنوان الكبير الذي يستخدم عادة في الكلام في العلاقات بين الدول والأمم بينما أكتب عن بيئات العمل داخل شركات عادية في مجالات عادية وسط أناس عاديين، ولكن ما يجعلني أضطر لاستخدامه أن المديرين الأقل من العاديين والمتكئين على أسرة العنبر يستدعونه بشدة ويعتمدون عليه داخل تلك الأماكن، فعلى ذكر التصويت في الملف السابق فإن تلاقي آراء الناس على أمر يخالف مراد محدود المواهب تمثل له إزعاجًا غير عادي، وأحيانًا لا ينتج عن مثل هذه التصويتات سوى انشغاله وسعيه إلى تفتيت العلاقات بين من اجتمعوا على رأي واحد عادي في موضوع أيضًا عادي.

ولا أحتاج في هذه النقطة للإطالة والتفصيل، فوسائل التفريق بين الناس سهلة جدًّا، فللأسف البشر قلوبهم سهلة التقلب، ولا تحتاج أكثرها إلا لمحفزات قليلة جدًّا، وبعض التوابل والشطة، وبعض الفراغ عند من يستهدف تفريقهم، وهو في الحقيقة يملك الكثير منه.

تمييز بين الأقران في الترقية، أو في طبيعة المهام، أو في الحوافز والمكافآت، أو حتى في المدح والانتقاد، تقلب الدنيا رأسًا على عقب بسهولة، إلا ما رحم ربي، فالموظف الذي يقوم النزيل بتمييزه إما يتعامل فعلًا كمميز ويصدق نفسه ويحرص على إرضائه بأي شكل ليبقى ذلك التمييز قائمًا، وحينها تسوء علاقته تلقائيًّا بأقرانه وربما ينظر إليهم باعتبارهم حاقدين وخصومًا، أو ربما لا ينخدع بهذا لكن مجرد تمييزه يوغر صدر قرينه ضده، ويضعه في كفة واحدة مع المدير الهوائي ويحمله أخطاءه، ويصبح لا يتقبل منه رأيًا ويحرص على مخالفته دائمًا، وهو المطلوب لا أكثر.

إن مسألة أهمية الوحدة وكارثة التفرق من أكثر الأمور التي اتفق البشر عليها حتى تجد لها أمثالًا متعددة عند شتى الأمم مثل قصة الثيران الثلاثة وقصة حزمة الحطب عندنا، وتراها في الروايات والأفلام والمسلسلات العربية والأجنبية وقصص الأطفال، وفي قصص التاريخ وأساطيره، وبالنسبة للمسلمين، فإن الإسلام اعتنى بهذه النقطة عناية لا نظير لها، وتواترت النصوص والوقائع المبينة لها، حقيقة مستقرة عند الجميع، ورغم ذلك قل من يعمل تبعًا لها، فلا يزال مبدأ (فرق تسد) هو أحد أكثر المبادئ فاعلية ونجاحًا على المستويات الكبرى والصغرى على سواء، إنها كالعبارات المكتوبة على علب السجائر، التدخين يضر بالصحة ويسبب الوفاة، ثم ماذا؟ ثم يشعل السيجارة ولا يتغير شيء، إلا ما رحم ربي.

إذا كان المدير هوائيًّا أو محدود المواهب فإنه كما رأينا في الملفات

السابقة يعاني في ترويض الموظف الصغير منفردًا ويحيك له ما يحيك، فكيف لو تضامن الصغار معًا من أجل الصواب والحق بالطبع، فأنا لا أقول أن الكثرة دائمًا اختيارها سليم ولا أنها دائمًا تطلب الصواب، المشكلة أن يكون الإنسان لا يرى سوى نفسه، ويغمض عيونه عن كل ما حوله، فلا يصدر عنه أي موقف إلا إذا وقع الإيذاء عليه هو، وحينها لضعف موقعه الوظيفي قد لا يستطيع دفع ذلك عن نفسه، ولن يدفع عنه أحد لأنه لم يدفع من قبل عن أحد، والدائرة مفرغة، تتكرر مع كل فرد.

إن اهتمامك بأمر الآخرين ليس مجاملة منك لهم ولا تفضلًا، بل هو وقاية لك أنت قبلهم، فكلما وجد الهوائي صعوبة في إيذاء فرد دون حق، فكر ألف مرة قبل أن يؤذي الذي يليه، كما أن اهتمامك لأمر الآخرين يورثك مشاعر نبيلة لا تقدر بثمن قد حرم منها الأناني أيما حرمان، إن شعورك الداخلي باحترامك لنفسك وبترفعك عن الأنانية الدونية كنز ثمين لا يسهل التفريط فيه، وقبل كل ذلك فإن اهتمامك لأمر الآخرين باب أجر وحسنات، الواحدة منها بكل ما تحصله من أجور مادية في سائر حياتك العملية.

وما أعنيه هنا بالتوحد والتعاون ليس بالضرورة اتخاذ المواقف الجماعية كالشكاوى وغيرها، لا على الإطلاق، بل له صور لا تحصى، منها صدق النصح للآخرين فيما ينفعهم، وتوجيه من يحتاج إلى التوجيه منهم، وتحذيرهم إذا سلكوا مسلكا يرونه عاديا ولكنه قد يسبب لهم المتاعب في هذا المكان مثل الفضفضة الزائدة مثلا مع من ليسوا أهلًا لها، وتنبيههم إلى أخطاء إن وقعوا فيها فلن تمحى، ومساعدتهم

ضد ما يراد لهم من سوء، فمن أريد به مثلًا أن تحجم خبرته ومعلوماته في المجال لإسقاطه تدريجيًّا من سلمه الطبيعي ينبغي تنبيهه إذا لم يكن منتبهًا، وإمداده بما يعوضه من معلومات وخبرات تقلل أثر هذا التحجيم، هذا إن لم يكن دفع التحجيم بالكامل ممكنًا، ومن يتعرض لضغط مادي بدون وجه حق كي يقوم بما لا ينبغي أن يقوم به من موافقة على أخطاء أو نفاق لمن فوقه ينبغي أن يجد فيمن حوله من الدعم ما يخفف عنه هذا الضغط أيضًا إن لم يكن في الإمكان دفع هذا الأذى من منبعه.

ومن تلك الصور والتي تكثر في المجالات الهندسية والإبداعية المشاركة في حماية الزملاء من سرقة أفكارهم وجهودهم، فلا ننسى أننا نتكلم في هذا الكتاب عن البيئات التي تولى فيها زمام الأمور أناس محدودو المواهب ونفسياتهم غير سوية، ومعلوم كيف سيتعامل هؤلاء مع الإنتاج الإبداعي لمن تحتهم، ومن يعمل تحت هذا الصنف ينبغي أن يحرص على إخبار من حوله بمساهماته الإبداعية الجديدة، والأهم أن على من حوله العمل على قطع السبيل أمام سرقة هذه المساهمات بأن يتواتروا على نقل نسبتها إلى صاحبها في كل فرصة وفي كل مجلس، فيصعب جدًّا على من فوقه نسبتها لنفسه، وليس هذا مثاليًّا أو صعبًا، فقد نجحت والحمد لله في القيام بهذا أكثر من مرة، ربما يبتسم بعض قراء هذا الكتاب وهم يتذكرونها، احم أفكار زملائك من السرقة تؤجر أولًا، ثم لعلك تحتاج يومًا ما من يحمي أفكارك.

من العبارات المنتشرة في الأوساط الوظيفية (إن من أسباب النجاح

أن تعامل مديرك بناء على ما يعاملك به، وليس لك شأن بمعاملته للآخرين)، والحقيقة أن هذا المبدأ لا يصلح حتى لتعامل قطعان الحيوانات بعضها مع بعض، فلا زلنا نرى كل حين فيديو لقطيع يدفع الأذى عن فرد منه تعرض لهجوم تمساح أو ضبع، بينما يجلس صاحب هذه العبارة بلا خجل لينشرها بين الناس في صورة النصيحة الصادقة، وكما ذكرنا فإن الدين والتاريخ والقصص الشعبي والواقع والخيال بل وحتى الكارتون يعاكس تلك العبارة، وبعض من يرددون تلك العبارة يتعرضون هم أنفسهم للإطاحة لاحقا.

ولا أغفل هنا الإشارة إلى إن مساعدة الآخرين إذا تعرضوا لما يستدعي المساعدة يحتاج للكثير من الحكمة، وإلا يصبح كلامي عاليًا يميل إلى النظرية أكثر من العملية، وما سأقوله هنا نتاج خبرتي الشخصية، فالمبدأ نفسه مطلق، ولكن وسائل التطبيق ونصائحه نسبية، وقابلة بالتأكيد للاختلاف في وجهات النظر.

من ذلك، أن تساعد من يريد أن يساعد نفسه، بمعنى، ألا يخذلك هو لاحقًا و(يبيعك)، وهذا لن يخلو من تجربة للتعرف عن تلك الخصلة فيه، وعليك في التجربة أن تكون حكيمًا غير مندفع، حتى يتبين لك الخيط الأسود من الخيط الأبيض، فكم مظلوم يظلمك إذا نصرته، ويخذلك ليتقرب إلى من ظلمه، أما إذا كان بإمكانك إنصاف أي أحد أيا كان نوع شخصيته إنصافًا لا يضعك في مواجهة معتمدة على مروءته التي لم تختبر بعد فقم بها بلا تردد.

من ذلك، أنك إذا أردت مساعدة من تعرف عنه التردد أو لا تعرفه

جيدًا، كن خلفه لا أمامه، فادعمه في مطالبته بحقه وضع صوتك بجوار صوته، ولكن بعدما يصدر صوته هو أولًا، ولا تبدأ وتضعه خلفك إلا إذا كنت تضمنه جيدًا، أو كان هو تحت مسئوليتك وتعرض لمشكلة ممن هو فوقك، فأنت غير مخير أصلًا في دعمه، فأنت حينها مسئول أمام الله عنه وإذا خذلته تحاسب عليه.

من ذلك، أن تبقي المبدأ حيًّا بين الفريق طوال الوقت، بالكلام والتذكير والمواقف البسيطة، فالناس تنسى وتغفل، فإذا مات المبدأ بينهم لوقت طويل ثم حدث موقف يحتاجون إليه فيه فلن يبعث بسهولة.

من ذلك، أن تفرق بين إبداء رأيك في موقف تعرض له آخر، فحينها ستقول رأيك منسوبًا إلى نفسك، وبين أن تنقل رأي الآخرين، فلابد أن يكون منسوبًا إليهم، حينها لا تقل فلان يرى وفلانة تعتقد، بل ينبغي أن يقتصر دورك على تشجيعهم على إبداء آرائهم ثم دعمهم برأيك، أما أن تنقل رأيهم نيابة عنهم، فقد تجدهم هم أنفسهم يشككون في دقة نقلك عنهم لاحقًا، أو يسحبون كلامهم بالكلية، لقد تعلمت أنه لا توجد مشكلة يمكن حلها دون أن يتكلم صاحبها بنفسه، وذكرت سابقًا تجربة نقل آراء الناس دون أسمائهم، فلم أر من أكثرهم سوى ما يجعلني أنصح القارئ بهذه النصيحة.



الملف رقم (١٢)
يوم الكرامة

السطور القادمة لا تستهدف إقناع القارئ بأهمية حفظ كرامته في أي مكان وعدم تمرير أي إهانة، لأن هذا أمر بدهي إذا لم يكن راسخًا عند الإنسان من الصغر يصعب أن نغرسه ببعض سطور أو ببعض مجلدات، وإنما أتناول هنا نظرة على نفسية النوع المستهدف من المديرين وتعاملاتهم في هذا الجانب.

إن محدودية القدرات عند القائد تورث صاحبها الشعور بفقدان السيطرة على من يقودهم، وهذا له أعراض مختلفة، منها محاولة تعويض هذا الفاقد نفسيًّا بإظهار الشدة ولو بدون داع مع تقبل الآخرين لها، فإن لم يجد هذا التقبل في أول مرة، فهو أضعف من أن يكرره خوفًا من أن ينقلب الأمر ضده بصورة تزيد من خسائره الأدبية، لذلك فالإهانة أو التجاوز في التعبير من قبل مديرك هو أشبه بأول سيجارة أو أول قرص مخدرات، إن مررته فسيصعب جدًّا دفعه لاحقًا، لم أطلق على هذا الملف اسم (يوم الكرامة) كنوع من الجذب لوجود فيلم بهذا الاسم، ولكن لأنه يعبر فعلًا عما أقصده، فإن أول احتكاك فيه تجاوز

من مديرك إما يكون يوم الكرامة الذي لا يتجاوز في حقك بعده مهما حدث، حتى لو أخطأت فعلًا وحتى لو أذاك لاحقًا بطرق أخرى، أو أن يتحول إلى يوم المهانة الذي سيصعب دفعها لاحقًا وتتحول بعدها إلى الفاكهة التي يتسلى عليها كلما أراد.

في كثير من الأحيان لا يستدعي الموقف أصلًا المناقشة فضلًا عن الانفعال، وحينها تكون نية فرض السيطرة أو اختبار الشخصية جلية، المشكلة أن كون الأمر لا يستحق ولا ينبني عليه أي قرار أو شيء يخص العمل قد يؤدي بك للتمرير والتجاهل، بخلاف لو تعلق الأمر بعملك نفسه وبذمه ذمًا مزيفًا فقد تغضب حينها دفاعًا عن عملك مع امتلاكك لوافر الدلائل التي تثبت عكس الكلام، ولكن نصيحتي ألا تفرق، بل لتكن حساسيتك عند التجاوز ضد شخصك أكبر من حساسيتك عند التجاوز ضد عملك، لأن التجاوز ضد عملك يسهل تفنيده بهدوء، أما التجاوز ضد شخصك فلا يبرره شيء، ولا يعني هذا رد التجاوز بالتجاوز، ولا رد الخطأ بالخطأ، ولكن رفض التجاوز، وإظهار أنه مهما حصل فإنه ليس من حق أحد أن يتجاوز لفظيًّا ضدك أو أن يكلمك بطريقة لا تليق، وأن ترفض مناقشة الموضوع الذي يتكلم حوله سواء كان تافهًا أو جادًّا إلى أن يغير تلك النبرة التي يكلمك بها، لا تخف من فعل هذا، فأولًا هذا هو البدهي أصلًا كما ذكرت في البداية، وثانيًا ستفاجأ غالبًا حينها بتراجعه الفوري طالما كان من تلك الفئة التي نتناولها في هذا الكتاب، وإن لم يكن من تلك الفئة وكان (قليل الأدب) فعلًا، فبالتأكيد سيكون هذا أدعى لصده وإلا ستنال ما لا تحب لاحقًا وبصورة أكثر فجاجة.

وكتعقيب يؤسفني قوله، فإن أداء الفتيات في صد هذا النوع من التجاوز كثيرًا ما يكون أفضل من أداء الشباب، طبعًا يبرر الشباب هذا بأن الفتيات لديهن غالبًا من ينفق عليهن إن فقدن العمل، أو أنهن يجدن الدعم من الجميع إذا دخلن في مواجهة، وأنها يمكن أن توقع مديرها في ورطة كبيرة لمجرد كونها فتاة لا سيما في زمن مواقع التواصل الاجتماعي، ولكن وإن كانت بعض تلك العوامل موجودة فعلًا إلا أن هذا التبرير غير صحيح أو غير كاف، فأولًا من الفتيات من يعرضن أنفسهن لخسارة ما هو أكثر من الكرامة ودون وجود حاجة ماسة للعمل ورغم وجود عناصر الدعم المذكورة، فالأمر إذن متعلق بالشخصية بالدرجة الأولى، كما أن الكثير من الشباب أيضًا رغم حاجتهم للعمل يتصدون لتلك التجاوزات ويحفظون كرامتهم بشكل كامل، بجانب أنه كما ذكرنا لا يكون التهديد حقيقيًّا في أغلب الأحيان إذ أن جل المديرين المختلين يكونون من النوع المذكور، ويردعهم الاختبار الأول وينتهي الأمر، وحتى إن وقع بعض الإيذاء غير المباشر فلا يصل عادة بسهولة إلى الفصل من العمل، لأنه كما اتفقنا يحاول ملء فراغ داخله لا أكثر، وأيضًا كما أتفقنا نحن لن نرد التجاوز بتجاوز يسمح له بإمساك خطأ ضدك، رفض التجاوز ليس تجاوزًا.

ولا يعتبر التجاوز الحاد هو المسلك الإداري الوحيد الذي يمس الكرامة، بل ربما الاستغفال المبالغ فيه أيضًا، كتبرير أي إجراء خاطئ تبريرات لا يقبلها عقل طفل، وعدم تكليف نفسه حتى بعض الجهد لتقديم طرح يناسب عقول من أمامه ومستواهم، وهي أيضًا من وسائل المحدودين إذا أصبحوا في موقع المسئولية، سئل أحد المديرين يومًا

لماذا لا تقدم لنا أوراق الترقية التي لا بد أن تقدمها بنفسك لمن فوقك؟ فقال: أخشى أن أقدمها لمن فوقي فتضيع منه! وهكذا على الجميع التخلي عن رغبتهم المستحقة في الترقية المتأخرة أو تقبل المزيد من التأخير لأن مديرًا ما يرى أن مديره يمكن أن يضيع الورق، هذا النوع من التجاوز الناعم في حق عقلك يمكن التعامل معه بدرجة من اللين بخلاف النوع الأول، فقد تمرره في بعض الأحيان حسب الموقف، ولكن إياك أن تمرره دائمًا وفي كل المواقف، حتى لا يصبح هو القاعدة، فلا بد من حين لآخر أن توصل رسالة لمن يمارسه بأنك تفهمه جيدا وبأن ما تقوم بتفويته يكون (بمزاجك) وأنك تمرره كي لا تحرجه لا أكثر، أوقفه من حين لآخر واصدم قاطرة (الاستغفال) من حين لآخر خاصة في المواقف التي لا تتحمل فيها أي خسارة ولو مؤقتة، فيحترم عقلك وشخصيتك ويبقى على وجل من أن يأتيه يوم رد لا يتوقعه ولا يتحمله، فيقلل من استخدام تلك الطريقة الحمقاء.



الملف رقم (١٣)
الطاعون

إن من يتولى أمانة وهو ليس أهلًا لها يعد علامة من علامات الساعة كما جاء في حديث النبي ﷺ، قال: «**فَإِذَا ضُيِّعَتِ الأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ، قالَ: كيفَ إضَاعَتُهَا؟ قالَ: إذَا وُسِّدَ الأمْرُ إلى غيرِ أهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ**» رواه البخاري.

وهذه مذمة كبيرة، فكأن هذا النوع من المديرين لا يحب أن ينفرد بها، وكأنه يستنسخ من نفسه علامات ساعة متعددة كي لا يكون وحيدًا، ويظهر هذا بشدة في اختياراته لمن يسند إليهم المهام المختلفة، وفيمن يقربهم ويفتح لهم الطريق بعده، فلا يمكن لمحدود المواهب أن يختار موهوبًا يتولى المراكز المتوسطة لأنه يعتبر الموهوبين تهديدًا مباشرًا له، بل وغالبًا ما يختار من هو أكثر محدودية منه، لذلك تجد منحنى المؤسسة ينخفض باستمرار ومع كل جيل إداري جديد، فالآثار السلبية لإسناد الأمور لغير المؤهل لا تتوقف عند خروجه من المكان، بل تستمر وتزداد سوءًا، ولعل هذا ما جعلها من علامات الساعة إذ أن فرص انقلاب المنحنى لاتجاه الصعود تضعف للأسف.

ولكن المكان لن يخلو من الموهوبين عادة بل لن يستغني عنهم، على الأقل في الدرجات الصغيرة التي تحمل المهام الأساسية على أكتافها بالفعل ويحتاج فيها للإمكانيات الفنية العالية، ولا يسلم هؤلاء أيضًا من سلوك (استنساخ علامات الساعة) الذي يمارسه صاحبنا، لو وُجِد موظف موهوب في تسعة مجالات وغير متمكن من مجال واحد، سيكثر إسناد المهام إليه في هذا المجال الواحد ويقل الاعتماد عليه في المجالات التي تتضمن نقاط قوته، ولا تدري هل هذا من شدة جهل المدير الذي لا يستطيع أن يعرف قدرات رجاله وطبيعة المهام، أم أن هذا متعمد مع سبق الإصرار والترصد، ومدى تكرار هذا يفصل بين النيتين، ولن يؤثر هذا في النتيجة لأنها واحدة.

رأى مدير يومًا أنه يحتاج لزيادة عدد المهندسين الذين لهم معرفة بالبرمجة، ليس حبًّا فيهم أو في المكان ولكن لأن اقتصار تلك المعرفة على مهندس واحد يسبب له إزعاجًا لأنها ستعد نقطة قوة كبيرة له وهو ما لا يريده، تم سؤال الشباب، فكل من رفض وقال إنه لا يرى نفسه في هذا المجال تم اختياره للمهمة، ومن وافق بحماس تم استبعاده، لأن التقاء الحماس بالمعرفة تعني أنك ستكون متمكنًا بحق، وهذا خطر، لن يجعل منك علامة للساعة، وفشلت المحاولة بطبيعة الحال ولم يتعلم أحد شيئًا.

نظمت شركة يومًا دورات شديدة التخصص والجودة في مجال جديد لم تعمل فيه من قبل، ويعد بابًا جديدًا واسعًا لاستقطاب المشروعات، فلما أتى أول مشروع تم إسناده لمن لم يحضروا أيًّا من هذه الدورات!

وبقي من حضروا تلك الدورات بعيدين تمامًا عن الموضوع، ولما طالب من تولى هذا المشروع أن يتم إسناده لمن هو أدرى به، أي أن يتم إسناد الأمر إلى أهله، اتُّهم بأنه يقول هذا كي يحضر دورات مثل هذا المرشح، مع التلميح أن هذا نوع من الغيرة، واستخدم الطلب المنطقي كوسيلة للإيقاع بين الأقران كما تقدم في (فرق تسد)، رغم أن الطلب يعني العكس تمامًا!

وليس بعيدًا عن هذا حضور عدد من العاملين لمستويات متتابعة لإحدى الدورات، وفي إحداها غاب أحد الحاضرين لظروف خاصة، فحضر زميل مكانه فقط لأن الشركة قد دفعت المبلغ المطلوب لعدد معين، نعم كما تتوقع، فقد أصبح الذي حضر احتياطًا لأحد المستويات هو المسئول الأول عن هذا المجال بعد انتهاء الدورات بمستوياتها المتعددة.

أرادت شركة أن تتوسع في مجال الأوراق البحثية المقدمة في المؤتمرات العالمية، وهي وسيلة تستخدمها الشركات لإثراء سيرتها الذاتية من جهة، وكذلك لتطوير أفرادها أنفسهم من جهة أخرى، في إحدى الإدارات لم يكن يهوى المجال البحثي سوى موظف واحد، تجنبت الإدارة طلب الأبحاث من الموظفين باستخدام الإيميل الذي يصل للجميع وهو الوسيلة الطبيعية في هذه الحالات، وتم إخبار كل موظف على حدة عدا هذا الموظف، وطلب منهم الاستعداد لتقديم أي ورقة بحثية ولو سطحية في أي مؤتمر من خمسة مؤتمرات متاحين وقتها، ورفض الجميع وتم الإلحاح على الجميع لنحو أسبوعين، فلما

علم الموظف بذلك من زملائه الذي ضجوا بالإلحاح عليهم للقيام بما لا يهوونه، عرض أفكاره البحثية الجاهزة، فأخبره مديره بأن الخمسة مؤتمرات قد أغلقوا تقديماتهم -سبحان الله- ولم ينتبه محدود المواهب وهو يخبره بذلك أنه سأل أحد أفراد حاشيته أمام الموظف في نفس اللحظة متى (سيرسل) ورقته البحثية ليتم تقديمها في أحد هذه المؤتمرات الخمسة التي أغلق التقديم فيها، وسبحان الله مرة أخرى.

في شركة أخرى كان لديها نفس الهدف، لم يجد المدير فكرة مناسبة يمكن تقديم ورقة بحثية فيها، فطلب من بعض مرؤوسيه العمل على ورقة بحثية تثبت أنه إذا زادت مقاومة العنصر الإنشائي بـ٣٠ ٪ فإن هذا يعني أن المقاومة ستكون أكبر من مقاومته إذا زادت بـ٢٠٪ فقط، أي أن عليك عمل ورقة بحثية تثبت فيها أن الاثنين أكبر من الواحد، عارض الفريق الفكرة ورأى أن تقديم شيء كهذا أمر مهين أساسًا، فنحن لا نثبت أي شيء، ومع ذلك بقي الجدل والإلحاح قائمًا، ولولا قدرة الفريق على مقاومة الضغط ومقاومة تمرير مثل هذه الأفكار لتوسعت تلك الطريقة العشوائية أكثر وأكثر، ولفقد المزيد من العاملين منطقيتهم ومهاراتهم بصورة تزيد نسخ علامات الساعة حولنا.

في الشركات الكبيرة يكثر النزاع بين الإدارات على عدد المكاتب والـ partitions المخصصة لكل إدارة، تصبح المناطق الحدودية بين الإدارات متوترة توترًا يشبه كثيرًا التوتر بين حدود الدول، إلى الحد الذي يدفع بعض المديرين إذا قل العدد في إداراتهم في مرحلة ما لوجود إجازات لبعض الموظفين أو لوجود بعض الاستقالات أن ينقلوا

موظفين من مكاتبهم الداخلية ليجلسوا على المكاتب «الحدودية» كي لا تضمها الإدارة المجاورة، ويبقوا هناك إلى أن يعود حرس الحدود من إجازاتهم أو يتم تعيين غيرهم، تفاهة منقطعة النظير، لكن هل تتصور أن معركة تافهة كهذه تدفع مديرًا لأن يفكر مثلًا في استقدام مهندس (كهرباء) إلى إدارة (هندسة مدنية) ليحجز به مقعدًا حدوديًّا، ماذا سيعمل؟! لا يهم، المهم كسب الحرب، فلما اُنتقِدت فكرته فاجأ الناقد بأن هناك بالفعل مهندس من مجال آخر يعمل في الإدارة المدنية منذ فترة، وكان مجيئه لأسباب لا علاقة لها بالعمل أيضًا! قمنا بهذا العبث من قبل فلما لا نكرره على طريقة (ينفع أصلي من غير وضوء يا شيخ؟ لا يبني ما ينفعش، ازاي يا شيخ أنا جربتها ونفعت).

أمثلة لا تنتهي، وهذا أقل بكثير مما أعرفه وأنا شخص واحد، ويمكنك معرفة المزيد والمزيد ممن يعملون في المجالات الوظيفية، ود غير المؤهل أن يكون كل الناس غير مؤهلين، ولأنه لا يملك هذا يلجأ إلى هذا السلوك، سلوك يضع على عاتقك ضغوطًا كبيرة ويتطلب جهدًا كبيرًا فقط للحفاظ على مواهبك وعدم تحولك عنوة إلى نسخة منهم بتوجيهك إلى ما لا تتقن حتى لا يلمع نجمك وحتى تفقد قدراتك الأخرى مع الوقت، وإذا كنت (جوكر) في المجال بصورة تجعلك تلمع في أي مهام تسند إليك، فسيتم حصر في الأدوار التي لا يهتم المكان كثيرًا بنجومها اللامعة، وسيكون لنا وقفات في كيفية الهروب من هذا الحصار.

ولا تقتصر الوسائل التي يساهم بها غير المؤهل في صناعة المزيد

من غير مؤهلين على ما سبق، بل مجرد وجوده هو وسيلة أيضًا لنشر هذا الطاعون، فهو نموذج يثير الإحباط في نفوس الطامحين الذي يرون أن الطرق الطبيعية لم توصل موهوبًا إلى ما يستحق بينما يرون من لا يجيد شيئًا يذكر وهو يتحكم في كل هؤلاء الموهوبين، الإنسان يحتاج دومًا إلى القدوات الحية، يحتاج لأن يرى من بذل وقد وصل كي يصبر على البذل، ويحتاج لأن يرى من لهى وقد تعثر كي يتجنب اللهو، ومن مفسدات العزيمة والنفوس أن يرى الشاب من لهى مديرًا فوق من بذل، فترى العديد من الشباب المتحمس يذبلون سريعًا مع الوقت، وينصب انشغالهم على كيفية توفيق أوضاعهم مع غرباء الأطوار الفارين من العنبر، بدلًا من أن ينصب على العمل نفسه وعلى تطوير الذات، تجدهم مع الوقت يسخرون من عبارات كانت تشعل حماسهم قبل سنوات قليل، ويتبنون عبارات كانوا يسخرون منها أيضًا في الماضي قريب، (اشتغل كتير، تغلط كتير، تتعاقب، اشتغل قليل، تغلط قليل، تتكافئ، ما تشتغلش، ما تغلطش، تبقى مدير).

وهذا المشاعر السلبية يمكن أن يقاومها ويبطل سمها بأمور منها:

الأول: الإيمان بأنه لا يستوي الخبيث والطيب، وأن المرء يعامل ربه بعمله ولا يعامل الناس، وأن الجزاء الحقيقي على ما نفعله ليس هنا ولكن بين يدي الله، ولا ينسى أن عمله هو مصدر طعامه وشرابه، ومصدر الإنفاق على من يعول، والقيام بحقه ضروري ليظل حلالًا طيبًا.

الثاني: عدم الركون للوضع القائم، فقد يتغير في أي وقت داخليًّا، أو بالانتقال إلى مكان آخر، فلا بد من إبقاء موهبتك يقظة وكذلك

ضميرك، فقد تحتاجها فجأة وحينها سيكون الندم على التخلي عنها كبيرًا.

الثالث: ألا يقبل لنفسه وضعًا رأى كم هو بغيض إلى الناس، فوجوده ضمن الواقعين تحت إدارة غير المؤهل ذاك قد أعلمه جيدًا ما سيقال عنه وكيف سينظر الناس له إذا صار بنفسه إلى هذا المآل.

كن يقظًا، حتى لا تكون في يومٍ ما نزيلًا في (عنبر المديرين).



الملف رقم (١٤)
البحث عن فضيحة

لأن كل البشر يخطئون، وُضِعت منظومات الجودة والمراجعة، ولأن كل البشر ناقصون، وُضِعت منظومات التقييم والتطوير في أكثر المهن بشكل عفوي أو احترافي.

ولأن النزيل غير المؤهل لا يفهم هذا، فهو لا يتعامل مع الخطأ على أنه أمر من الطبيعي أن يحدث، أو على أنه فرصة لاكتشاف نقاط الضعف التي تحتاج إلى تطوير، فغير المؤهل لا يخطئ لأنه أصلًا عبارة عن خطأ يمشي على قدمين ولا يستحق أن يكون في هذا المكان من البداية، ولا يفكر في التطوير لأنه أصلًا لم يحقق الحد الأدنى المطلوب منه كي يكون جديرًا بهذه المهمة، بل شعوره الدائم بأنه أدنى من أن يقوم بهذا الدور يزيد نهمه في البحث عن أخطاء عند موظفيه تشعره بأنه الأفضل، وقد اخترت للملف عنوان (البحث عن فضيحة) وليس (البحث عن خطأ)، لأن الباحث عن الخطأ قد تحسن نيته ويحول الخطأ إلى شيء مفيد، أما هذا النوع من المديرين فهو يبحث عن خطأ يستخدمه فقط في التعيير والتثبيط والسيطرة على طموح وتطلع موظفيه.

بعض المديرين يخصص دفترًا أو أجندة مخصوصة لجمع تلك الأخطاء وتدوينها، ويكتب بجوارها تاريخها وتفاصيلها بمنتهى التفاهة ليلجأ إليها عند الحاجة، رأيت أحدهم مرة وقد ظن أن الأجندة قد ضاعت، كاد عقله يطيش وكاد يرتطم جسده بأثاث المكتب وهو يبحث عنها، لقد كاد يفقد القيود الذي يظن أنه يقيد بها الوحوش الجالسة خارج باب مكتبه، نعم نعم، إنه فاشل إلى درجة لا يستطيع معها تذكر الأخطاء التي حدثت إذا ضاعت منه أجندته.

في الشركات الهندسية تتعدد الأدوات المستخدمة في التصميم والحسابات، بعضها تجارية، وبعضها يتم إعداده داخل المكان، برامج صغيرة وملفات (Excel) وغيرها، وبالتالي احتمالية وقوع خطأ فيها عالية، خاصة إذا كان المدير غير مؤهل وبالتالي لن يضع منظومة فعالة لمراجعة تلك الأدوات قبل استخدامها في المشروعات، والطبيعي أنه إذا اكتشف أي مستخدم خطأ في تلك الأدوات أن يُعْلِمَ الجميع به حتى يتجنبوه.

في إحدى الشركات وجد مهندس أن نتائج البرنامج (محلي الصنع) غير منطقية، فبدأ يناقش مهندسًا أقدم منه ومعروف أنه يستخدم هذا البرنامج كثيرًا، ففاجئه بأنه يعرف الخطأ وأنه يتحاشى هذا الخطأ بعمل تصويب معين ليخرج عمله سليمًا دون حاجة لإبراز هذا الخطأ للجميع، والسبب في ذلك أنه لو قال أن هناك خطئًا يحتاج إلى تعديل شامل فإن قائد الفريق لن ينشغل بالتعديل بل سيبحث عن ضحية ليحملها هذا الخطأ ويصبح تذكير الضحية به كالعلكة في فمه، فقرر أن يتكتم على

الخطأ وينبه من يسأله بهدوء، والحقيقة هو ينبه من ينتبه من نفسه، من لم ينتبه أصلًا لن يسأل وسيخرج العمل بأخطائه كما هي، ولكن هذه نتيجة طبيعية للعمل تحت إدارة (باحث عن الفضائح).

رأيت يومًا قائد فريق يبتسم في سعادة بالغة ويكاد يصفق لأنه اكتشف خطئًا قد يعطل العمل، وقد بلغت به السعادة مبلغًا دفعه لأن يقول عفويًّا (أها، وجدنا أول خطأ)، لقد كان الخطأ الأول للموظف، ويبدو أنه انتظره طويلًا بشغف بالغ، فغلبت سعادته به شعوره بالضيق الفطري المتوقع في هذه الحالة، عندما وقع الموظف في خطأ آخر لاحقًا رأيته غاضبًا، فلم تعد للمرة الثانية فرحة فالأولى تكفيه كفضيحة مسجلة تشبع نفسيته الجائعة ويستخدمها إذا أحتاج، ومن خلال قربي من الموقف وتخصصي أقول أن كلا من الخطئين أصلًا غاية في التفاهة.

في ملف (الرادار البشري) تكلمنا عن محدود المواهب الكسول الذي يعتمد على الانطباع الأول زمنًا طويلًا مهما كذبته الأحداث، إذا اجتمع في هذا الكسول صفة الرادار من جهة ونفسية البحث عن فضيحة من جهة فإن المنتج النهائي يكون مريعًا، فتخيل رجلًا صنّف كل موظف عنده بناء على انطباع أول قديم وخاطئ يستخدم هذا التصنيف الحجري كخطأ أو فضيحة يعير بها الموظف في كل موقف وكل تقييم بدون أي ملل أو كلل، وصل الأمر بأحدهم أنه إذا أراد مكافأة بعض من قاموا بأعمال جيدة مؤخرًا فإنه يذكر في الاحتفال أمام الجميع تلك الانطباعات السلبية أو المواقف التي يعدها هو أخطاء وهو يسلم كل واحد فيهم جائزته!

معاناة حقيقية!

المواجهة

كانت كلمة (معاناة حقيقية) هي آخر ما قرأه الطبيب الشاب قبل أن يغط في نوم عميق دون أن يشعر، ولم يوقظه سوى صوت وقع أقدام في الممر المؤدي إلى المكتب، لم تمض لحظات حتى دخل كاتب الملفات (المناوب سابقًا) إلى المكتب وعلى وجهه ابتسامة حذرة.

- السلام عليكم، صباح الخيرات.

- وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته، صباح الفل.

- اممم، نبرة صوتك مطمئنة نوعًا ما، أتيت وأنا متوقع أن أجد بركانًا ينفجر في وجهي، أم أن البركان خمد مؤقتًا بسبب النوم ولا يزال قابلًا للانفجار؟!

- لا لم أعد غاضبا إلى هذا الحد.

نظر الطبيب إلى ساعته فوجدها قبل السادسة صباحًا بقليل، امتعض لفوات صلاة الفجر ثم نظر إلى الكاتب:

- لماذا أتيت مبكرًا؟ مناوبتك بعد ساعة.

- أي مناوبة! ألم تقل أنني لست طبيبًا وبالتالي أنا لست مناوبًا!

فرك الطبيب وجهه بكلتا يديه عدة مرات كأنه ينفض النوم عن وجهه ويستعد لمباراة حاسمة وقال:

- **وما يدريني! ربما تكون أحد علامات الساعة المذكورة في الملفات وقد قررت المستشفى إسناد عمل الطبيب إليك.**

لم يتمالك الكاتب نفسه من الضحك، وسحب كرسيًّا وجلس أمام الطبيب قائلًا:

- **إذن أنت ترشحني لدخول عنبر (٦)، تهون عليك الصحبة!**
- **صحبة الخمس دقائق التي ألقيت فيها إلي الملفات واختفيت!**
- **لا، بل صحبة أربعة عشر عامًا وضعتها في ليلة بين يديك، عمومًا أنا لا أعمل في المصحة.**
- **إذن، لماذا أنت هنا؟**
- **لأنهم ليسوا هنا.**

(بفراغ صبر):

- **أنت تعبث معي من جديد، أقول لك (أنت لست طبيبًا) تقول (لكن هم مرضى)، أسألك (لماذا أنت هنا؟) فتجيب (لأنهم ليسوا هنا)! كيف ليسوا هنا! ألم تقل أنهم في عنبر(٦)!**
- **بلى، وقلت أنه العنبر الوحيد المستقل.**
- **لقد نظرت في كل الفناء لم أجد أي مبنى آخر، سأتجاوز عن**

كل ما مضى بيني وبينك إذا أخذتني حالًا إليه لأرى مدى دقة توصيفاتك التي كتبتها في الملفات، بل وقد أتجاوز عن رغبتي في معرفة سبب وجودك هنا من الأساس، أريد أن أبدأ عملي في هذا المكان قبل أن أكرهه بالكامل وأمضي.

- لقد أخذتك بالفعل إلى عنبر (٦) أو عنبر(المديرين)، وأنت قد قمت بعملك وكشفت عليهم طوال الليل وأنت تقرأ الملفات، فالملفات عنبر مستقل عن ذلك المبنى أليس كذلك! أما إذا كنت تريد رؤية النزلاء بعينك فما عليك سوى الخروج من بوابة المصحة والالتحاق بأي عمل، فدنيا الوظيفة عنبر كبير، بل ربما لا تحتاج للخروج من المصحة، فطالما هناك في المصحة مديرون وموظفون فربما تجد بينهم نزلاء محتملين أيضًا!

- إذن لماذا عدت إلى هنا طالما أن العنبر في الخارج ومناوبتك ستكون في النهار كما تعودت؟

- عدت لأطمئن عليك لا أكثر، فمناوبتي كأي موظف تبدأ في السابعة أي بعد ساعة من الآن، لذلك أتيت إليك مبكرًا.

- إذن ماذا أفعل أنا هنا في الليل، فنزلاء العنبر المزعوم في بيوتهم كما فهمت من كل هذه الكنايات والاستعارات والتشبيهات.

- سأعمل أنا مع نزلاء العنبر بالنهار، ثم أضعهم أمامك على (الشيزلونج) في المساء، سأحولهم إلى كلمات كما فعلت في الليلة الماضية، لأنهم كما ذكرت لك لن يأتوك على أقدامهم

أبدًا، ولكن سيأتون على طرف قلمي.

هم الطبيب بالتعليق ولكن قاطعه الكاتب:

- **سيأتونك ومعهم تشخيصي، ومعهم الوصايا التي أوصي بها من حولهم ليتجنبوا ضررهم، وربما ليساهموا في علاج بعضهم ولو بصورة غير مباشرة، باختصار سيأتيك ما يراه (المجرب) لتقول أنت ما يراه (الطبيب).**

- **هل يعلم أستاذي بهذا؟ وكذلك إدارة المصحة؟ بل هل هناك أصلًا مصحة؟**

ابتسم الكاتب بإشفاق وأشار نحو باب الغرفة:

- **اذهب وتأكد بنفسك.**

خرج الطبيب من الغرفة إلى الشرفة المطلة على الفناء، فوجد المكان يعج بالحركة، التمريض في كل مكان والنزلاء ينتشرون في المساحات الخضراء يتمشون ويتناولون بعض المأكولات والمشروبات الخفيفة، ووجد بعض العمال يزيلون مخلفات البناء التي رآها في الليل، وسيارات تحمل شجيرات صغيرة جاهزة للغرس تنتظر بالقرب منهم، لحق الكاتب بالطبيب ووقف خلفه قائلًا:

- **توجد مصحة ويوجد خمسة عنابر، يوجد أطباء وتمريض ونزلاء، بل حتى العنبر السادس كاد أن يوجد، هناك عند أدوات البناء تلك، كدنا أن نبنيه ثم تراجعنا.**

- لماذا؟

- لأنه سيبقى فارغًا، وسنضيق الفناء على الصادقين الذين صارحوا أنفسهم بمشاكلهم وأتوا هنا بإرادتهم كي يتجاوزها، وسيتجاوزنها قريبًا بإذن الله.

فكر الطبيب الشاب قليلًا ثم قال:

- موافق، لكن بشرط.

- ما هو؟

- إذا كنت ستقوم بدور (المجرب) فلا بد أن أتعرف على تجربتك، الطبيب يسمع من المريض بشكل مباشر، فإذا كان سيسمع عن طريق وسيط فلا بد أن يتعرف على هذا الوسيط جيدًا كي يقيس تأثير تجربته في الكلام الذي سيقوله.

ابتسم الكاتب، فاستأنف الطبيب:

- لماذا تبتسم؟ هل قلت ما يضحك؟

- بل قلت ما يفرح، لو لم تطلب هذا الطلب كنا سنلغي المهمة ونسندها إلى غيرك، لكن يبدو أن أستاذك كان يعرف كفاءتك جيدًا عندما رشحك.

- أشكرك، ولكن دعني أسألك، إذا كان لديك الأستاذ نفسه فلماذا تسند المهمة إلى التلميذ؟

- لأنه كتالوج سنوات الوظيفة الأولى التي تعيشها أنت الآن، فسيكون بإمكانك تقييم الأمور عمليًّا أيضًا.

- ما مدة المهمة؟

- مدى الحياة، أو مدى استمرارنا في عالم الوظيفة، أيهما أقرب.

- متى ستعطيني ملف تجربتك؟

- هو جاهز بالفعل، فإذا كنا لن نسند المهمة إلى من لا يطلبه، فلا بد أنني جهزته قبل حضورك، بل قبل أن أفكر في التعامل معك، وهو معتمد على قراءة الملفات السابقة بعض الشيء، وقد أنهيت أنت قراءتها فلم يعد هناك ما يدعو لتأجيله.

- سأقرؤه على الفور إذا كان معك، فأنا لا أريد أن أترك ذيولًا لتلك الليلة الطويلة.

- على الرحب، وإن كنت أظن أنك ستقرؤه مرتين، ربما تقرؤه المرة الأولى كطبيب يقيم تجربة مساعده غير المباشر، ولكن أظن أنك ستشعر برغبة في قراءته مرة أخرى ولكن كشاب يبدأ حياته العملية للتو، وقد كتبته موجهًا تمامًا للشاب لا للطبيب، لم أجلس في هذا الفصل على (الشيزلونج) لأعرف من يقرؤه بنفسي، ولكن جلست بجواره لأهديه تجربتي.

نظر الكاتب إلى ساعته وعقد حاجبيه قائلًا:

- الوقت يضيق والعنبر على وشك أن يفتح أبوابه ولا بد أن ألحق

بموعدي، ستجد الملف الأخير في نفس المكان الذي أحضرت لك منه سائر الملفات ليلة أمس، رقم (١٥) واسمه (الزيبق)، أتمنى أن يحقق المطلوب منه، أراك على خير، سلام مؤقت.

- **سلام.**



الملف رقم (١٥)

الزيبق

لعل القارئ الذي لم ينزل إلى سوق العمل بعد قد أدرك أن الأوضاع ليست مثالية بل ليست عادية على الإطلاق، وأن الأمور لا تسير على طريقة (من جد وجد) بمفهومها البسيط، بل يحتاج هذا الجدّ إلى توجيه يقظ وإلى مهارات أخرى، وبالطبع القارئ الذي نزل إلى سوق العمل قبل أن يقرأ الصفحات السابقة قد أدرك هذا بالفعل، ولكن هذا الكتاب لا يستهدف بث اليأس أو قتل الأحلام، على العكس تمامًا، فمن يحذرك من حقل ألغام لا يقصد أن يفزعك أو أن يرهقك بإطالة الطريق كي تتفاداه، وإنما ليحفظ سلامتك أولًا وأخيرًا، أعلم أن هناك من يهتمون بنصائح الآخرين وتحذيراتهم وهم قلة، وأكثر منهم من يظنون دائمًا أن ما سيلاقونه سيكون مختلفًا عما مر به الآخرون وهم كثرة، وظنهم هذا لا يضر إن أبقوا نصائح الآخرين حاضرة في أذهانهم كي يستدعوها سريعًا إذا ظهر لهم عكس ما يتمنون، أما الضرر فيقع عندما يتجاهلون النصائح بالكلية ويقررون اختراع العجلة كل مرة من البداية، ويبدأون من حيث بدأ الآخرون لا من حيث انتهوا، فيكررون التاريخ لأنهم اعتقدوا أنه لن يتكرر معهم.

وبالمناسبة لا يتعلق هذا فقط بالعمل والدراسة وما شابه، بل في كل شيء حتى في الزواج والبيع والشراء وعموم المعاملات، هناك من يعيش بخبرته فقط، والتي لا تتكامل إلا وهو على أبواب الشيخوخة، وهناك من يعيش بخبرات شيوخ وشباب، بل ورجال ونساء في آن واحد، ليس مطلوبًا بل وليس ممكنًا أن تستنسخ تجارب الآخرين كما هي، ولكن المطلوب فقط أن تأخذها في عين الاعتبار، فالبشر متكررون جدًّا، وكل نموذج منهم له علامات لا تكاد تخطئ، وله مفاتيح لا تكاد تتغير، والإحاطة بها تساعد على التشخيص المبكر والتصرف الوقائي.

في الملفات السابقة فتحت لك غرفة فئة من المديرين غير المؤهلين ووضعتهم تحت المنظار، عرضت لك عددًا من سماتهم غير السوية التي تؤثر سلبًا على مستقبل مرؤوسيهم، ومع كل سمة توقفنا سويًّا لنفكر كيف يمكننا التعامل مع تلك السمة على حدة، واقتراحاتي نبعت من خبرات عملية، وقد رأيت أنها ناجحة إلى حد كبير فوضعتها بين يديك، أما في هذا الملف فأنا أريد الكلام عنك أنت وليس عن مديرك، عن الفعل لا عن رد الفعل، عن الوقاية لا العلاج، عما أرى أنه ينفع الشاب في سنواته الوظيفية الأولى سواء احتك بهذا النوع من المديرين والشركات بدرجة كبيرة أو قليلة أو كان من الندرة التي يعافيها الله منهم بالكلية.

وهذه الاحتياجات ليست عملية ومادية فقط، بل نفسية وثقافية أيضًا، فالأداء العملي هو الابن الشرعي للقناعات، والدوافع النفسية تحسم الكثير من الاختيارات.

وكما رويت في الملفات السابقة (رد الفعل) قصصًا واقعية لاستخرج

منها السمات وأوصي بناء عليها ببعض الوصايا، في هذا الملف (الفعل) سأنقل لك جوانب من تجربتي الشخصية أيضًا لأوصي من خلالها ببعض الوصايا الصريحة أو الضمنية، لا أقدم تجربتي كنموذج يجب أن يحتذى، ولكن لأني أحب القارئ كحبي لنفسي، فأقصى ما أملك أن أعرض عليه الأمور التي وجدت فيها بفضل الله نفعًا كبيرًا لنفسي لعلها تفيده ولو جزئيًّا، أو تفتح لها آفاقًا أوسع بكثير من آفاقي.

أنا مهندس إنشائي، خريج كلية الهندسة، خريج ثانوي عام (نظام السنتين)، وعلمي الرياضة بطبيعة الحال، أقول هذا ليعلم القارئ الخط الدراسي والعملي الذي انبثقت عنه هذه التجربة والنصائح، لأن بعضها بالطبع سيكون وليدًا للمجال ويحتاج القارئ الذي يدرس مجالات أخرى للاهتمام بنصائح أبناء مجاله ليعوض هذا الاختلاف، أما أكثرها والفلسفة العامة لها، فأتمنى أن تكون إفادتها أوسع حتى لمن لا يدرسون ويعملون في نفس مجالي، السطور القادمة ليست إملاءً ولا رؤية ملزمة، وإنما يمكن اعتبارها نوعًا من العصف الذهني والتفكير بصوت عال.

لماذا اسم هذا الملف هو (الزيبق)؟

سأترك لك الاستنتاج خلال السطور التالية.

سأبدأ إشاراتي من الثانوية العامة لامتداد جذور التجربة إليها، توقعي أن نسبة من سيقرؤون الكتاب من طلبة الثانوي ستكون قليلة، ولكن لعل هذا يعد عصفًا ذهنيًّا مع القراء كآباء أيضًا، كما أنني لن أذكر كل ما أحب ذكره عن المراحل الثلاث التي سأتناولها، ولكني سأذكر ما أرى أن في ذكره معنى وإضافة قد تفيد.

مرحلة الثانوية العامة

لم يكن خوفي في مرحلة الثانوية العامة كخوف الآخرين، ليس شجاعة ولكن لعله اختلاف طبع من الدرجة الأولى، ثم لوجود حيرة من البداية في التوجه الدراسي، لقد كنت في فصل الفائقين في الصف الأول الثانوي، وهو فصل من ثلاثة فصول للفائقين في مدرستي التي يتجاوز فيها عدد فصول الصف الأول العشرين فصلًا، وكدت أدخل موسوعة (جينيس) لكوني الطالب الوحيد في فصول الفائقين الثلاثة الذي ينوي أن يدخل (أدبي)، الحقيقة أن المواد الدراسية في الصف الأول الثانوي مضللة جدًّا، لا تستطيع بناء تصور عن التخصص الذي تحبه بناءً عليها، كنت متأكدًا من كوني لا أحب مادة الأحياء، ولا أتحمل رؤية الجروح وسماع الآلام، فحُسم هذا سريعًا، أما الرياضة والأدبي فكانت منطقة الشك، فحاولت حسم الأمر تبعًا لهوايتي، أنا أحب الكتابة والصحافة أكثر من أي شيء آخر، وتروق لي اللغات أيضًا، هذا يقيني، واليقين لا يزول بالشك، لكن الأمور ليست بهذه البساطة، فمن يدري إذا توسعت في دراسة (علمي رياضة) أليس من الممكن أن أحبها أكثر من حبي لهوايتي؟ كما أنني كنت متشككًا في كوني سأظل أحب تلك الهواية إن تحولت إلى مصدر رزق، كما يمكن للمهندس أن يكون كاتبًا ولكن العكس غير صحيح.

والحقيقة التنسيق المصري بديع، فهو لا يغلق الكليات الأدبية في وجه أي أحد، فالأدبي سيغلق عليّ طريق الهندسة، أما العلمي رياضة فيبقى لي طريق الهندسة والأدبي معًا، فحسمت المسألة لصالح العلمي

بهذه الحيثية، إن لم يكن القرار واضحًا الآن وكذلك لست مضطرًا للحسم فلتبقَ كل الأبواب مفتوحة ولا نتعجل، وكان هذا القرار المرن بداية لكثير من القرارات المرنة في مساري العملي لاحقًا.

أحببت دراسة مواد العلمي رياضة ولكني لم أحب الطريقة التي تدرس بها في المدرسة وخارجها، ودخلت في سلسلة من الحركات التي لا توصف إلا بالبهلوانية، فوحش الكيمياء الذي يتقاتل الطلبة على حضور حصته في مراكز الدروس المزدحمة يجلس أمامي على طاولة عليها أربعة فقط، فأتركه بعد حصتين، فهو غير مقنع، لا يحاول أن يفهمني، وأستبدله بوحش آخر في مركز، أفضل الجلوس وسط الزحام الشديد لمجرد أن شرحه أكثر إقناعًا، كما أن سمعته ذهبية في شرح (الكيمياء العضوية) والتي تمثل نصف الامتحان ويشيب لذكرها شعر الرضيع، لأتركه أيضًا بعد حصتين من العضوية لأنه بسطها تبسيطًا مخلًا ومهينًا في رأيي، إذا شبه المركب الكيميائي برجل يأكل، والأكسجين بشطيرة جبنة، والهيدروجين بشطيرة بيض، وتعريضه لكليهما كأكل الجبنة بالبيض، اكتشفت لأول مرة أن عقلي غيور جدًّا على العلوم ويكره ابتذالها، فتركته بلا رجعة، وأكملت العام أذاكرها من أوراق صديق آخر دون أي شرح يذكر في المدرسة أو خارجها.

لم تكن الفيزياء أحسن حالًا، ففي المدرسة لا يوجد شرح يعتمد عليه، وفي الدرس تاجر لا أكثر لم أخرج منه بشيء يرضيني رغم سمعته اللامعة، إنه لا يجيبني إذا أردت أن أفهم، وهذا قاتل جدًّا بالنسبة لي، ويطيل الوقت جدًّا قبل أن ينهي المنهج خوفًا من أن نتركه فيتوقف

(الدفع)، فانتهى بي الأمر أيضًا أن أذاكر الفيزياء آخر السنة وقبيل الامتحان من كتاب المدرسة فقط والذي لم يكن يفتحه أحد، والذي وجدت فيه حينها قدرًا أفضل مما وجدته عند المدرس الخاص، وكي لا أطيل، فلم يكن الوضع في الرياضيات بعيدًا عن ذلك في إحدى السنتين، ولم أجد متعة حقيقية إلا في اللغات الثلاثة لتلاقي حبي لها مع إجادة معلميها، أما مواد التخصص فأحببتها وفهمت الكثير منها ودفعني حبها لعدم السماح لسوء معلميها أن يدفعني لبغضها بغضًا يتغير له طريقي، فمن كثرة سماعي لعبارة (كنت أتمنى أن أفعل كذا وكذا ولكن دفعني معلمو تلك المادة بسوء أسلوبهم للابتعاد عنها) لم أحب قط أن أتحول إلى واحد ممن يرددون هذه العبارة، كما عاندت بفضل الله تبارك وتعالى وحده الصفعة التي تلقيتها في طفولتي من أحد رواد المسجد المسنين دون أن أفعل شيئًا حتى لا تجعلني أبغض الذهاب إلى المسجد أيضًا كما يتعلل الكثيرون.

لم أنهِ أثناء مذاكرتي في الثانوية العامة العديد من كتب المراجعة والعشرات من امتحان مصر والسودان في مواد التخصص كما يفعل أكثر الطلبة، فقد استنزفتني مساعي الفهم أساسًا، وكان هذا أكثر ما يقلقني في الامتحانات، ولكنها مرت، في يوم الكيمياء في الصف الثاني ويوم الفيزياء في الصف الثالث شعرت في كل منهما أن هذه الورقة هي نهاية علاقتي بالمجال وأنني لن أحصّل مجموعًا كليًّا يسمح لي بدخول الهندسة بسبب ذلك الامتحان، ولكني لم أسمح لهذا بتثبيطي، إذ أنني كنت دومًا جاهزًا بالخيار البديل، الكليات الأدبية، في النهاية سأدخل تخصصًا أحبه أيضًا وإن خسرت الهندسة، كانت تلك الحيلة النفسية

تساعدني على الاستمرار بتركيز في بقية الامتحانات.

فتعلمت هنا أيضًا أن تعدد الطرق وعدم قصر طموحك على طريق واحد مهم جدًّا لصحتك النفسية، وصحتك النفسية مهمة جدًّا لتحقيق ما تريده في الطريق الأساسي الذي تستهدفه، فتعدد الأهداف في بعض المراحل ليس تشتيتًا وليس ضارًّا دائمًا.

ونجحت بفضل الله، وحصلت بفضل الله على مجموع كلية الهندسة بفارق كبير عن المطلوب في التنسيق، وعوضت المواد التي تعد أدبية كاللغات الدرجات التي نقصت في الفيزياء والكيمياء ليكون المجموع عاليًا ومناسبًا للمطلوب، على عكس جل طلبة علمي الذي يفقدون الدرجات في اللغات لا سيما العربية ويعوضون في مواد التخصص، لقد كنت أسلي نفسي وقت ضيقي بحل أسئلة النحو والبلاغة وكتابة موضوعات التعبير والـparagraph في الإنجليزية، وكان هذا منتقدًا من زملائي ويرون أن الأولى لمن يريد أن يدخل هندسة التركيز على الفيزياء والكيمياء أكثر من النحو والبلاغة، ولكن كان بفضل الله استثمار ما أحب معينًا بصورة غير مباشرة على تحقيق المراد الكلي الذي أسعى إليه.

مرحلة الجامعة

عند الكلام عن تجربتي الجامعية كلاما يرجى منه إفادة الآخرين، يمكننا تقسيمه إلى ثلاثة محاور:

ـ الهدف (القرارات).

ـ الطريق.

ـ الهروب للأمام.

أولًا: الهدف (القرارات).

دخول الكلية ليس نهاية الحيرة بل بدايتها، فأنت قد تقضي عمرك تجيب سؤال (ماذا تريد أن تصبح في المستقبل؟) فتجيب ببساطة: مهندس، وينتهي الاستجواب الممل، فإذا دخلت كلية الهندسة وجدت تخصصاتها تزيد عن أصابع اليدين، ولا تدري ماذا عليك أن تختار، وكيف تختار، ورغم ذلك ستجد أن أكثرهم قد حدد تخصصًا ما في الأيام الأولى واعتبره غايته، وتكون طريقة اختياره أقرب لطريقة اختيار (الكراش) منها لطريقة اختيار متخصص، فهو إما يختار التخصص الذي يبدو أكثر وجاهة (بحسب المجموع المطلوب له في التنسيق الداخلي للكلية)، أو يختار الأكثر انتشارًا في فرص العمل لحظة دخوله الكلية (وهو السوق الذي سيتغير حاله خلال الخمس سنوات)، أو بحسب تخصص الوالد أو الأخ الأكبر، وما إلى ذلك، أنا شخصيًّا كنت بـ(كراش) على اتصالات أو حاسبات من باب أنها أقسام العصر الحديث والنهضة التكنولوجية.. إلخ، وكان (مدني) من أبعد الأقسام

عن رغبتي حينها، فقط لأنه قسم (قديم) ويبدو تقليديًّا.

وبعد أن بدأت الدراسة وفي أواخر الفصل الدراسي الأول لم أستطع أن أعاند أكثر، فكل مادة أحببتها ووجدت قدراتي متسقة معها هي من مواد مدني، كالاستاتيكا وخواص المواد والرسم، وكل مادة عانيت فيها هي من مواد اتصالات وحاسبات، وهنا وقع الصراع بين ما أتمناه بلا حجة، وبين ما أظهر الواقع حبي له وقدرتي عليه، ولم تطل حيرتي وقد فعّلت المرونة من جديد وكتبت (مدني) رغبة أولى، ثم دفعتها ضغوط أسرية ما لتتأخر عن مكانها، ليقدر رب العالمين بعض الأمور التي في ظاهرها السوء وفي باطنها الخير إذ أدت في النهاية لتحقيق ما رغبت فيه من البداية.

ولكن (مدني) مزعج، يدفعك من جديد للاختيار، إذ ينقسم القسم مرة أخرى في الفرقة الثالثة إلى (إنشاءات) و(عام)، كان هذا التقسيم هو المعمول به في دفعتي وقد يكون قد تغير كثيرًا الآن، في الإنشاءات تتمتع بالدراسة وسط عدد قليل جدًّا من الطلبة، مع زيادة في مواد الهندسة الإنشائية وتقليل لمواد التخصصات الأخرى مثل الري والهيدروليك والموانئ والسكة الحديد والطرق وغيرها، بينما في (عام) تدرس الهندسة الإنشائية وفوقها التخصصات الأخرى، والمشكلة أن كثيرًا من تلك المواد لم تبدأ دراسة أي شيء منها في الفرقة الأولى والثانية، ومطالب الآن أن تقرر هل تستغني عنها إلى الأبد دون أن تعرفها وتتخصص في الإنشاءات فقط وأنت تحبها بالفعل، أم ربما أيضًا يكون هناك ما هو أحب إليك من الإنشاءات وأنت لا تدري!

هل في إنشاءات يمكنني أن أدخل مشروع تخرج في مجال غير إنشائي؟ لا.

هل في عام يمكنني أن أدخل مشروع تخرج إنشائي؟ نعم.

إذن فلنستدع نفس طريقة الاختيار في الثانوية، إن لم يكن القرار واضحًا الآن وكذلك ليست اضطراريًّا فلتبقَ كل الأبواب مفتوحة ولا نتعجل، ودخلت (عام)، وأحببت بالفعل مواد المياه أكثر من حبي للمواد الإنشائية، وبقي الاختيار الأخير قبل التخرج من الكلية وهو (مشروع التخرج)، وكما كنت الطالب الوحيد في فصول الفائقين الذي يتردد بين العلمي والأدبي، كنت الطالب الوحيد الذي يتردد بين مشروع المنشآت المعدنية وبين مشروع الري والهيدروليك! وقابلت سخرية كثيرة لم أغضب منها قط، الناس معذورة صراحة.

سبب ترددي بين المشروعين حينها أن الحبَّ والإفادة العالية لم تجتمع في أي منهما، أحب الحديد جدًّا، ولكن أحب الري جدًّا جدًّا، فالحد الأدنى من الحب متحقق لكليهما تمامًا، لكن الري مشروعه كان سهلًا إلى حد يجعل الطلبة تقبل عليه لضمان الامتياز فقط (أكثر من ٨٠ طالبًا من أصل حوالي ٤٥٠ طالبًا)، بينما المنشآت المعدنية لم يتجاوز طلبة مشروعها (١٦) طالبًا فقط، بسبب سمعته وما يقال عن شدة صعوبته، ولكن الإفادة فيه عالية جدًّا، وحبي للإفادة يعوض فرق الـ(جدًّا) بين المشروعين، فاخترته، واخترت من المنشآت المعروضة أصعبها، أي الذي فيها تفاصيل كثير غير اعتيادية لم ندرس تصميمها في السنين الماضية، إلا أنه أسند لزميلتي الأولى على الدفعة، فآل ثاني

أصعب مشروع إليّ، ولا زلت أعتز به إلى الآن، وقد كان شكله وتفاصيله سببا بعد فضل الله في وجود عروض عمل لي قبل أن أنهيه حتى.

ثانيا: الطريق.

إعدادي هندسة هي رابعة ثانوي، هكذا كنت أصفها دائمًا، ولكن الفارق الأساسي بين الثانوية العامة وإعدادي هندسة أن في الثانية ليس لدي وقت وفرصة للاستكشاف والاستدراك والتكيف، فما فعلته في الثانوية العامة من تجربة وسائل مختلفة إلى أن استقر بي الحال على منهج معين مررت به من بوابتها لم يكن متاحًا قط في إعدادي هندسة، ففي كل يوم تتلفت فيه حولك ستخسر درجات، الوقت الذي تنفقه في تجربة أسلوب تعامل معين سيذهب ومعه درجات لا يمكنك تعويضها، وسط هذا التخبط التزمت بنصائح الأساتذة تمامًا، لا تغير مجموعتك، لا تستخدم الملازم في المذاكرة، فوسط هذا العبث ومع عدم وجود معارف أكبر سنًا قد دخلوا الكلية قريبًا فلا مفر من التزام كلام أهل المكان، وقد كان هذا خطئًا فادحًا في الفصل الدراسي الأول، فأبقيت حضوري مع أساتذة لا أفهم منهم شيئًا مهما حاولت كي ألتزم بتعليمات عدم الحضور مع مجموعة أخرى، ولم أستعن مع ضعفهم هذا بأي وسائل خارجية، فخرجت بأسوأ نتيجة حصلت عليها في حياتي، ثم تحررت جزئيًّا من هذه القيود في الفصل الثاني، لأن من الغباء أن تكرر نفس الفعل وتنتظر نتيجة مختلفة، فاختلفت النتيجة الحمد لله عن الفصل الأول، ولكن بقيت النتيجة الإجمالية سيئة (منقول بمواد)، ولم يكن هناك ما يصبرني على هذا إلا أنه كان سببًا في دخولي (مدني) والذي

كنت كتبته كرغبة أولى ثم غيرته رغمًا عني، فآلت الأمور إليه بقرار التنسيق الداخلي، فلم أفرح بهزيمة في حياتي كفرحتي بتلك الهزيمة، وعسى أن تكرهوا شيئًا وهو خير لكم.

بقيت محاولات التجربة والخطأ ولكن بحذر أكبر ونتائج أفضل حتى بدايات الفرقة الثانية، مزيج من المحاضرات والملازم وغيرها، تحسنت درجاتي جدًّا ولكن لم أشعر أنني في الاتجاه الصحيح، إذا أتبعت منهجية الكلية لأنفذ المراد مني من تسليم عدد «شيتات» لا يحصى لا أجد وقتًا للفهم والتأمل واستيعاب ما أدرس، إما أن تسلمه دون فهم كامل أو تفهم ولكن سيفوت وقت تسليمه، وإذا أتبعت منهجية ملازم الدروس التي تعطيك المعلومة بالملعقة وبتبسيط مخل أحيانًا لا أجد لنفسي مساحة أيضًا للفهم والتأمل والاستيعاب، بل وبدأت أستخرج من بعضها أخطاء سخيفة، سأنجح نعم وسأحصل على درجات معقولة وسأتخرج ولكن لن أحصل على ما دخلت الكلية لأجله أساسًا، وهنا ثرت حرفيًّا، في منتصف الفرقة الثانية أخذت قرارين راديكاليين:

١ ـ لا ملازم بعد اليوم.

٢ ـ الأولوية للفهم لا لتسليم الشيت.

هذا جعل حضور المحاضرة أمرًا أساسيًا لا غنى عنه، ولو كنت مريضًا، ولو كان الجو ممطرًا، أو في الجامعة مظاهرات، ولو كنت لا أفهم من الدكتور جيدًا، المصادر الخارجية كتب ومراجع فقط، كما جعل هذا المنهج درجاتي في أعمال السنة ليست جيدة لأنني قد لا أسلم سوى نصف «الشيتات» فقط، وكان الأمر يحتاج صبرًا طوال العام

وأنت تستشعر نزيف الدرجات من جهة، وأنك دومًا متأخر عن الأكثرية من جهة، ولكن لله الحمد بدأت درجاتي تنتقل إلى مستوى مختلف، فبعض المواد التي كنت أحصل في أعمال السنة الخاصة بها على درجات منخفضة بسبب التسليمات المتأخرة، كنت أحصل في امتحان (الميدتيرم) على درجات تقارب الدرجة الكاملة أحيانًا، وأحصل في المجموع النهائي على امتياز أو جيد جدًّا على الأقل، خاصة إذا اعتمد الامتحان على الفهم لا على السرعة وكثرة الحل.

في أحد الامتحانات طلبت المسألة استخدام قانون لم أستطع حفظه لطوله ولقلة استخدامنا له إذ لم نحل به أي مسألة خلال الدراسة إذ تعودنا في حل «الشيت» على استخدام قانون آخر، المطلوب هو التعويض المباشر في القانون الذي لم أحفظه، فوجدتني في الامتحان أستنتجه تلقائيًّا أولًا من الصفر ثم أعوض فيه، وفي الفرقة الرابعة اعتمد الدكتور في مسألة على معرفتنا بحل مسألة درسناها في الفرقة الثانية، إن لم تحلها أولًا فلن يكون لديك معطيات لمسألة الفرقة الرابعة أصلًا، فوجدتني أيضًا أحلها بتلقائية ولله الحمد، بعيدًا عن أن الدكتور قد ألغاها بعد الامتحان لأن بعض الأوائل لم يستطيعوا حلها، ولكن كان ما يورثه هذا في نفسي جميلًا ومهمًا.

الخلاصة، لقد وجدت أن ضغط الكلية التقليدي سيشكلني ويحولني إلى صورة فخارية لم أستهدفها، فتملصت من تحته متجهًا نحو ما أريد ولكن بهدوء وتروي كي لا تنهار الأمور، ففهي النهاية أنا أحتاج الدرجات للتخرج والعمل كما أحتاج الفهم وبناء التفكير الهندسي.

ثالثا: الهروب للأمام.

وكما كان النظر إلى المستقبل هو سبب تغييري لطريقة الدراسة في الكلية، فلم أدع منظومتها تدفعني إلى حيث تشاء، كذلك كان هذا التطلع سببا في تغيير أمور أخرى بما فيها طبيعة إجازتي الصيفية.

في أولى مدني قال لنا المهندس طلعت وهو يدرس لنا الرسم الهندسي (معهد القطن حاليا يخرج مهندسين مدني - كناية عن كثرة الكليات والمعاهد الخاصة - فالمنافسة كبيرة والبقاء سيكون للأصلح)، ماذا نفعل؟ فأوصانا بالأجازة ونبهنا إلى أن التدريب الصيفي من أهم أسباب التميز عند المنافسة، فلم أقض أجازة واحدة كاملة في البيت من أولى مدني حتى تخرجت، ولن أسرف في تفاصيل تلك التدريبات، ولكن كل ما طبقته فيما مضى طبقته في اختيارها والمرونة في تغييرها قبل انتهاء مدتها إذا لم أجد فيها فائدة ولو لن أحصل على شهادة.. إلخ، وقد كان الأثر الناتج عنها على شخصيتي وتوسيع مداركي وقدرتي على التعامل مع الناس أكبر بكثير من الأثر الفني لها، وهذا جانب لا ينبغي إغفاله، ولا التقليل منه، ففي النهاية أنت لست حاسبًا آليًّا يتعامل مع أرقام، ولكن قدرتك على التعامل مع الناس وفهمهم وقراءتهم مطلب هام جدًّا، وهو من أهم أهداف هذا الكتاب أصلًا.

ومن وسائل الهروب للأمام معرفة ما يحتاجه السوق من حديث التخرج من وسائل لن تدرسها في الكلية، في مجالنا تعد البرامج مثلًا من أهمها، فبدأت تعلمها أثناء الدراسة، حتى استخدمتها في مشروع تخرجي بتمكن معقول والحمد لله، ثم كنت جاهزًا للعمل بها في مشروعات

حقيقية في اليوم التالي لتخرجي، فأيضًا الوقوف حيث أوقفتك الكلية سيصدمك كثيرًا عندما تتخرج، ومما أنصح به ولم أعمل به أنا حينها هو الاهتمام باللغات أيضًا خلال الكلية، فهي من المرجحات الأساسية عند المنافسة الشديدة، كذلك تعلم لغة برمجة شائعة ويكثر الطلب عليها، لا لتحترف البرمجة ولكن لتكون نقطة داعمة لإمكانياتك في مرحلة انعدام الخبرة العملية التي يعاني فيها حديث التخرج عادة من الحلقة المفرغة (مطلوب خبرة عشان تشتغل، ولازم تشتغل عشان يكون فيه خبرة)، هذه المرجحات قد تفتح لك بابًا إضافيًّا لبدء عمل تكون فيه الخبرة، وأعتقد أن اللغات والبرمجة أصبحت عنصرًا مشتركًا بين كل المجالات وليس الهندسة فقط.

ومن الهروب للأمام أن تبقي هواياتك حية ولا تقتلها لأجل الكلية، استمر في الرياضة إن كنت رياضيًّا، في القراءة، في الكتابة، في الصناعات اليدوية، استمر، هذا من المعين جدًّا على تحمل مشاق الدراسة، ومن مضادات الاكتئاب في تلك اللحظات التي تقف مع نفسها فيها وتتساءل إذا كنت قد (اشتريت الترومااي) عندما سلكت هذا الطريق أم لا، هذه لحظات طبيعية لا تقلق إن حدثت، ولكن وجود هواية وحياة أخرى غير حياة الدراسة تساعد كثيرًا على تجاوزها، حتى بعد التخرج والعمل.

مرحلة العمل

دعنا نتفق أن علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها هي علاقة تبادل مصالح، إن كان لديك أي تصور مختلف عن هذا فاعلم أنه أول ما ينبغي عليك تغييره وضبطه، العمل ليس بيتك، والشركة ليست ملكك، وصاحبها أو مديرها ليس والدك ولا أخاك الأكبر، هم يحتاجونك وأنت تحتاجهم، لذلك أنت هنا، وبالمناسبة لا عيب أبدًا في هذه العلاقة، ليست سبة لك أو لهم أن تقول أن العلاقة بيننا تبادل مصالح، هذه صورة طبيعية جدًّا للعلاقات بين البشر منذ فجر التاريخ، رفع الله الناس بعضهم فوق بعض درجات ليتخذ بعضهم بعضًا سخريًّا، إنها كعلاقة الخباز بالطبيب، والبقال بالسائق، علاقة تبادل وتكامل، فلماذا إذا اجتمع اثنان منهما في شركة واحدة قيل أنه من العيب اعتبارها علاقة تبادل وتكامل، العيب الحقيقي هو أن توصف العلاقة الوظيفية بخلاف حقيقتها، وقد بدأ تسويق تلك الصور الوردية المزيفة على أيدي أصحاب الشركات والمديرين من جهة وعلى أيدي مدربي التنمية البشرية من جهة أخرى لأغراض يمكن توقع أكثرها، فالنوع الأول لا يعطيك المصلحة الواجبة عليه كاملة فيعطيك بالباقي (عواطف)، والنوع الثاني يتاجرون بأي شيء رائج لا أكثر، الحقيقة أنك تعطي لتأخذ، وتأخذ لتعطي، لا فضل لأي منكما على الآخر، نحن لسنا في عمل خيري، ولسنا في خدمة وطنية.

أولى مصالح الموظف في أي مكان هي العائد المادي بلا شك، وأيضًا هذا أمر لا يعيب وليس فيه حرج، وتذكر دومًا أن من تستحي من

الكلام معهم في الأمور المالية حتى لا يعتبرونك ماديًّا سيتركون هذا المكان إذا وجدوا من يعطيهم عائدًا أكبر في أي مكان آخر، وسيرفعون في المكان الجديد نفس شعارات الانتماء وسينظرون شذرًا للموظفين الصغار هناك إذا تكلموا حول العائد المادي ليشعروهم أنهم ماديون ويدفعوهم إلى الصمت، ولكن في السنوات الأولى خاصة لا يعد العائد المالي هو المصلحة الوحيدة، نحن نعاني من وجود نوعين من التطرف، الأول هو من يقول أن عليك تجاهل العائد المادي تمامًا في السنوات الأولى كي تتعلم، وهذا النوع يروج له المستغلون، والثاني من يقول لتذهب الخبرة إلى الجحيم المهم العائد المادي، وهذا يروج له من لسع من الشوربة فصار ينفخ في الزبادي، وعمومًا ظروف السوق الحالية لن تخيرك كثيرًا بينهما، ولكن مهم جدًّا أن تعي أن العائد المادي المعقول هو حق لك من أول يوم، متى توفر طبعًا، وفي نفس الوقت أن اكتساب الخبرة في تلك السنوات هو أسهم تحتاجها لتتحول إلى عائد مادي لاحقًا إن شاء الله إن قدر الله لك هذا.

وقد يدخل في تلك المصلحة مكونات أخرى، كتكوين العلاقات مثلا، ففي بعض المجالات قد يكون من المقومات الأساسية للمكان أنه يساعدك على تكوين علاقات أكبر ستحتاجها لاحقًا، فتكون هذه مصلحة في حد ذاتها تضعها في الميزان، قد يكون منها أيضًا أن طبيعة المكان تساعد على الدراسات العليا، والتي قد تكون في مجالك شيئًا أساسيًّا، أو أساسيًّا في خطتك لنفسك على الأقل، أو يكون من مكتسبات هذه المكان ما يساعدك على السفر لاحقًا، وهكذا، فليكن أفقك واسعًا في رؤيتك وتعريفك للمصلحة المتبادلة بينك وبين مكان عملك.

إذا اتفقت معي على هذا، فأخطر ما يمكنك الوقوع به ألا تحدد مصلحتك جيدًا، وألا تضع معايير واضحة تقيم مدى تحققها في المكان الذي أنت فيه، يجب أن تحدد ما تريده وتعلم كيف تحققه في ظل الوضع القائم لا في ظل الأوضاع المثالية، لا بأس من وقوع مراحل تردد وتخبط لا سيما في البدايات، ولكن إياك أن تتركها تطول، فإن لم تعرف أنت ما الذي تريده (غير العائد المادي المتفق عليه)، فهم يعرفون جيدًا ما يريدون وسيوجهونك إليه بشتى الصور والتي منها ما يحجم منفعتك أنت إلى حد كبير، ولا يكون هذا تعديًّا منهم بالضرورة ولا قصد إيذائك، هم يحصلون مصلحتهم بطريقتهم تبعًا لخططهم، وأنت لا تملك خطة في المقابل، وليس لك مطالب واضحة، فلن يشعروا أبدًا بأن هناك أمرًا يستحق النظر.

دخلت مجالًا جديدًا في شركة جديدة، اخترت ذلك المجال وقبلت فرصة الانتقال إليه بنفس حيثيات اختيار مشروع التخرج، مجال نادر، صعب، فيه تحديات، التعلم فيه مستمر، أو هكذا يفترض، كما أن الحد الأدنى من الحب موجود، ولم يكن هناك لدي أي دافع آخر للعمل في هذه الشركة سوى احتراف هذا المجال، ولأن المجال نادر والعاملين به قلة، ولا يتم تدريسه في أي جامعة مصرية، والبرامج ليس لها شرح في أي مكان بخلاف البرامج التجارية التقليدية، فالطبيعي والمتوقع في مثل هذه الحالات أن يكون هناك برنامج تدريب متكامل للمهندسين الجدد لتأهيلهم تأهيلا يسمح لهم ببدء العمل فيه بكفاءة، لم يكن هذا موجودًا، فالتأهيل فردي وعشوائي ويسير على قاعدة (أنت وحظك)، وحظي أن القدامى كانوا مشغولين بشدة، فلا يتم تفريغ أحد منهم ليشرح

لي، وأن هناك مهامًا ثانوية لا تحتاج إلى معرفة خاصة فوق خبرتي السابقة ويبخلون عليها بوقت القدامى فتم إسنادها إليّ، وهذا لا بأس به أيضًا في البدايات ولا ينبغي الانزعاج منه مبكرًا، ولكن المزعج أن الشهور مرت متتالية دون أي تغيير، بل بدا أن كل يوم يمر يزيد تثبيت الوضع أكثر، لا سيما مع ظهور سمات الإدارة غير المؤهلة التي نوقش بعضها في الملفات السابقة.

هنا ظهر جليًّا أن انتظار التدريب المنطقي النظامي يعد ضربًا من العبث.

بدأت العمل ذاتيًّا، واهتممت بالجانب التطبيقي، فتعلمت قدرا معقولا عن البرنامج بالتجربة والخطأ ومطالعة الـmanual، مع طرح سؤال من حين لآخر على من أتوسم فيهم الخير دون الخوض في تفاصيل أكبر، وامتلكت الحد الأدنى الذي يسمح لي بالدخول في مشروع حقيقي، ومن جديد فشلت في الحصول على هذه الفرصة بشكل رسمي، فعملي في مهام (الكماليات) يسد لهم ثغرًا من جهة، ومن جهة أخرى هم لا يعرفون بالضبط ما يمكنني فعله الآن مهما قلت، فيتصورون أن دخولي لمهمة جديدة سيعني بالضرورة احتياجي لتفريغ أحد القدامى لبعض وقته كي يساعدني.

وهنا أصبح انتظار إسناد العمل إليّ بعدما حققت قدرًا معقولًا من التأهيل أيضًا ضربًا من العبث.

فلجأت إلى السياسة، ويسر الله تعالى لي مسلكًا، إذ أن الفريق الأكثر انشغالا قائده أكثر مرونة من الآخرين، وقد عملت معه في بعض المهام

أسفرت عن اكتسابي بعض الثقة عنده، فعقدت معه صفقة دون الرجوع للمدير، وهي أن يعطيني مهمة لا يوجد متفرغ لها حاليًّا من القدامى كي أعمل عليها بعد أوقات العمل الرسمية وفي إجازة آخر الأسبوع، فإن نجحت كفيته همها، وإن فشلت لن يخسر شيئًا فأنا خارج خطته أساسًا، فأصبحت أعمل في الوقت الرسمي في الكماليات، وخارج الوقت الرسمي فيما أستهدف تعلمه أصلًا، وكنت أشبه بمن يشعل النار بطرق الأحجار بعضها ببعض مع وجود الولاعة أمامه، فأنا لا أعلم الكثير من أدوات ومميزات البرنامج لأن أحدًا لم يشرحه لي، فأستخدم معرفتي البسيطة في إتمام المطلوب بمجهود كبير، وهنا لم يكن العائد المادي حاضرًا في الذهن كما ذكرت، وهذا الجهد الزائد لا يعود عليّ إلا بالمعرفة ووضع قدم ثابتة داخل المجال بالتدريج.

وعندما أوشكت على إنهاء المهمة (السرية) حدث ما توقعت، إذ تقرر إدخالي في مشروع بعيد عن قلب المجال يستغرق فترة طويلة، أي وأد فكرة دخولي الفعلي للمجال للأبد تقريبًا، وأد سبب وجودي هنا أصلًا، وكان دافعهم لهذا هو أن الضغط على القدامى يزداد فلن يفكروا في دفع أحدهم إلى هذا المشروع ليحل مستجد لا يعرف شيئًا مكانه، فكان تلك لحظة جني الثمرة إذ استدعيت المهمة الخفية إلى العلن أمام المدير، والذي فوجئ بها وفوجئ بمعدل الإنجاز فيها في تلك الساعات القليلة التي يكون الإجهاد فيها قد بلغ بالجميع منتهاه، فأوقف القرار مؤقتا حتى يتم مراجعة ما أتممت، وقد كانت نتيجة المراجعة مرضية جدًّا، وفي خلالها اكتشفوا أنني استخدمت أقل القليل من إمكانيات البرنامج لإتمام المهمة، واكتشفت أنا أيضًا أن هناك الكثير من

الخيارات السهلة لم أكن أعرفها، ولم يصبح أمامهم بد تحت الضغط الواقع على المجموعة حاليًّا من الانتفاع بذلك المستجد الذي بدأ يؤدي مهامه كالقدامى، ولم أنتقل للمشروع الآخر، وتم تفريغي بالكامل للعمل في المجال المستهدف، وكانت البداية الحقيقية للمشوار.

البحث عن فرصة عمل في هذا الواقع لا يتوقف عندما تحصل على وظيفة، بل قد تضطر لصناعة فرصة العمل الحقيقية وأنت داخل الوظيفة نفسها، فابق متيقظًا حتى لا يسرقك الوقت، أو يضرك سوء إدارة الآخرين.

ليس هذه المرة الأولى التي أقص فيها هذه القصة من باب النصيحة، بل فعلت هذا قبل سنوات مع زميل التحق بعدي بنفس المكان، وأيضًا تعرض للتجاهل والتجهيل، فقد ترك أغلب الوقت بلا عمل أصلًا، لا أساسيات ولا كماليات، وظل منتظرًا أن تقوم المنظومة بتدبير تدريب له، أخبرته أن هذا لن يحدث، وحكيت له ما حصل معي، ونصحته بأن يبدأ التعلم على الفور، ولن يكون وحيدًا كما كنت، بل وعدته أنني سأعلمه كل ما أعرفه (بيني وبينه)، ثم يبني هو عليه ليكون جاهزًا أيضًا في وقت ضغط يسمح له بأخذ فرصته الأولى، رفض قائلًا (إن هذه مهمتهم لا مهمتي أو مهمتك، أنا لم آت هنا لأذاكر ولكن لأعمل في مشاريع حقيقية)، قلت له إذن فلتلح عليهم في طلب العمل في مشروعات إذا كنت لا ترى التعلم إلا فيها، فرفض أيضًا لنفس الحيثية، هذه مهمتهم وليس من المفترض أن أطلب أنا العمل وألح لأجله، وهنا تكمن مشكلة التعامل مع واقع غير طبيعي وغير منطقي، بأدوات طبيعية

ومنطقية، كمن يعبر الطريق في بلد يشتهر فيها الناس بكسر الإشارات، ويرفض أن ينظر جيدًا وهو يعبر الطريق لمجرد أن الإشارة حمراء، إن كونها حمراء لن يمنع سيارة المخالف من صدمك، ولن تمنع الأصول المنطقية المدير الهوائي أو غير المؤهل من الإضرار بك، وبالفعل، بعد سنوات لم تزدد فيها خبرته شيئًا يذكر، اضطر لترك المجال بالكلية.

ولم يكن الأول ولا الأخير، في مكان واحد من آلاف الأماكن على وجه الأرض التي تدار بأساليب بهلوانية.

ثبّتُ أقدامي في (التطبيق) وأخذتُ مكاني في الفريق، ولكننا نتعلم في الشركات بطريقة تعاكس الطبيعي، فالأصل أن يتعلم الإنسان النظري والأسس الأولية ثم ينتقل للتطبيق، أما في الشركات فتتعلم التطبيق أولا ثم يختلف الناس هنا، فمنهم من يكتفي بهذا، ويصبح أقرب ما يكون إلى «مدخل بيانات»، ومنهم من يسعى لاستكمال معرفته بالمجال بجمع معرفة الأسس الأولية إلى التطبيق ولو بطريقة معاكسة، وقد كنت من النوع الثاني وبدأت بذلك مرحلة جديدة من الاضطراب.

ففي جلسة بين المدير والمستجدين الذين أصبحوا الآن على أوائل سلم الاحتراف، سألنا عن أنواع المهام التي نحسنها والتي قمنا بها بالفعل في المشروعات السابقة، وقد كنت قد قمت بالعديد منها وكررتها كثيرًا، عدّد كل زميل ما قام به، وكنت أنا الأخير، فأجبت بأنني لم أفعل أي شيء، صدم المدير لأنه يعلم جيدًا ما يمكنني فعله، ففسرت له قولي بأنه إن كان يقصد تنفيذ الخطوات، فأنا بذلك أستطيع القيام بأي مهمة ولو لم أكن قد قمت بها في المشروعات السابقة، ما الصعب

في أن أنفذ خطوات مكتوبة في ورقة! أما أن أعرف الأصول الفنية لكل مهمة بصورة تجعلني أقيم نتائج البرنامج جيدًا وأعرف الخطأ إن حدث، وأحل المشكلة إن ظهرت، فنحن لم نتعلم ما يمكّننا من فعل هذا، استنكر مقالتي وامتدحها في آن واحد، وانتهى الكلام دون مجرد وعد بالعمل على تحقيق هذا، فلم يكن هذا مستهدفًا من قبله أصلًا، بل يحاربه أحيانًا كما سيأتي.

وهنا تبين، أن الوصول لأحد الأهداف لا يعني أنك حققت كل شيء، وأنك إن تطلعت إلى شيء واقتنعت به فلا تتخلى عنه لأن الأكثرية لا تهتم به، وإذا كنت اضطررت لتعليم نفسك ما يحتاجه الجميع، فمن باب أولى ستحتاج لتعليم نفسك ما لا تتفق الأكثرية على أهميته.

فبدأت مشوارًا جديدًا في تعلم بعض الأساسيات المفقودة هربًا من نموذج «مدخل البيانات»، ومن صورة المهندس الطفل الذي كلما واجهته مشكلة في عمله بكى وصرخ كي يأتيه قائد الفريق يفكر نيابة عنه في حل المشكلة ثم يملي عليه ما يفعله ويمضي، في أكثر من مكان عملت به كان البعض يمتدحني لأنني أحاول حلَّ المشكلة قبل أن أخبر القائد، وأنني عادة أذهب له بالمشكلة وحلها للحصول على الموافقة لا أكثر، يسرني هذا المدح بلا شك، ولكني كنت أراه كمن يمدح الطبيب لأنه يكتب الدواء! هذا هو الطبيعي، ولكن هذا الطبيعي قد تطلب جهودًا كبيرًا بل وصدامات أيضًا.

في خلال هذه المرحلة بنيت قدرًا جيدًا من المعرفة الأساسية المفقودة باجتهاد شخصي أكثره في المنزل وبعضه خلال تنفيذ مهام أسندت إليّ

لم أكتف فيها بالتطبيق الجاف وتوسعت في اكتساب المعرفة حولها، وجعلت كل تلك المعرفة متاحة للجميع فلم أسرها عن أحد لقناعتي بأن هذا هو الطبيعي، فلم يزد هذا إلا متاعبي، فهذا المجهود كان يبذل في ظل بدء التجلي التدريجي لسمات الإدارة غير المؤهلة، والكفيلة أصلًا بتشتيت جهدك وذهنك وإدخالك في متاهات لا طائل من ورائها، مع تثبيطك بوسائل متعددة عند تحقيق أي شيء محفز.

في إحدى المرات قمت بشرح تطوعي لأساسيات ذاكرتها بنفسي بعدما وجدت أنها مفقودة عند الكثيرين، ولم أجد أصلًا من يشرحها لي مما دفعني للبحث عنها بمجهود شخصي، فوصفت بالجيدة التي لا تفيد بشيء! لأن لا تخدم سوى الفهم فقط، والمنتج يخرج سواء فهم الناس أم لم يفهموا!

في مرة أخرى أيضًا قمت بتقديم «بريزنتاشن» تفصيلي في موضوع لطالما تم تنفيذه بطريقة خاطئة تمامًا بسبب افتقادنا لمعرفة الأساسيات، وقد قمت بفضل الله بفك شفرته تمامًا، وشرحته بالتفصيل، ولم أتلق أي تعليق على ما قدمت سوى أنني شرحت (أكثر من اللازم)، فما كان ينبغي أن تقول كل هذه المعلومات أمام كل زملائك، فلا بد أن تبقي بعض زملائك لا يعلمون شيئًا عما تحسنه، وبالتأكيد سيطلب من الآخرين فعل المثل معي فيما يحسنون.

وكانت هذه هي المشكلة، فهذه العقلية التي تحاول أن تحرم من يحترفون التطبيق من المعرفة، بل وتحاول ألا تدع أيًّا من أفراد الفريق يحيط بشتى أنواع المهام ولو تطبيقًا فقط، كان من الطبيعي أن تحاول

حصار من تسلل خارج السور وبدأ يسعى للجمع بين الأمرين، فإذا لم يكن يستطيع السيطرة على اكتسابي للمعرفة لحدوث هذا خارج نطاق سلطانه، فبدأ يحاصرني في التطبيق والمتمثل في المشاركة في المشروعات، حتى مر وقت غير قصير وأنا لا أشارك في مشروعات تذكر، وإن حدث يكون بعد ضغط كبير مني ونزاع، وعند الشكوى تأتي ردود يكشف القدر الكبير من عدم منطقيتها عن مدى فساد طويتها، حتى قيل في إحداها مرة، «نحن لا نشركك في المشروعات لأنك تحب أن تفهم، فتركنا لك مهام البحث والفهم» وهل الذين يشاركون في المشروعات لا يفهمون!، قالها صراحة وكذب فيها (نعم لا يفهمون)، لا يهم أن يسبَّ كل فريقه الآن سبًّا يطعن فيه هو كقائد لهم، المهم أنني لن أسمح لك بالجمع بين الأمرين، كما لم أسمح لأي فرد بتحصيل ما يزيد عما أريد له أن يحصله، إن أريكم إلا ما أرى.

ناضلت ضد هذا كثيرًا بوسائل شتى، وفزت في مرات قليلة اضطروا فيها لإشراكي في مشروعات مع توليد ضغط زائد لإفشالي، ففشلوا هم ولله الحمد، وخسرت فيها لمرات، فبدا لي أن هذا الأمر قد بلغ مداه، وأن غايتي من جديد في خطر، وأن الوسائل الناعمة التي حققت بها الغايات السابقة لم تعد كافية، فإما أن أستسلم للتحجيم لأصبح مسخًا لا يقوى على القيام بكامل ما يطلب منه لاحقًا وأجلس على الرف مع الجالسين، أو أن عليّ أن أتقرب بوسائل لا أقبل أن أتقرب بها، أو أن علي الرحيل من مكان يمتلك في الأصل مكونات البقاء فيه للأبد لولا وقوعه تحت هيمنة إدارة غير مؤهلة، وقد كانت رغبتي في البقاء معروفة للجميع بصورة طمأنتهم أن ممارسة تلك الضغوط عليّ لن تؤدي إلى

ترك المكان.

فكان الدرس الجديد، يجب أن تبقى كل الخيارات مفتوحة قدر المستطاع حتى لا تضع مستقبلك وطموحك تحت ضغط وتحكم أهواء الآخرين، فإن صغر سنك ومحدودية منصبك تجعل لك سقفًا يحد من قدراتك على الإفلات من كل مصائد محدودي المواهب التي يبنونها بصلاحياتهم لا بقدراتهم، فقد تصل للحظة يستحيل فيها الاستمرار، فكن جاهزًا لها، وحتى لو كانت بعض تلك الخيارات غير متاحة لك، فلا تعلن هذا أبدًا.

تركت المكان، وسعيت وراء ما أطلب في أماكن أخرى معتمدًا على الله تعالى، لم تكن الأمور جنة ولم أتوقع أن تكون كذلك، فلم أبحث عن المكان الكامل، ولكن عن المكان الذي يكمل ما أحتاج إليه، وإن فقدت فيه بعض ما أجد في المكان السابق.

نعم، فالدرس الأخير هو أنك ما لم تستطع بناءه في مكان واحد، ولم تجد مكانًا واحدًا يجمعه، فلتسعَ إلى تجميع أجزائه من أماكن متعددة لا سيما في مرحلة التكوين، وعند الوصول لقدر من البناء أنت تحدده بناء على طموحك، تستطيع حينها تغيير معايير اختيار الأماكن من جديد، بما يناسب متطلبات مرحلتك الجديدة، ولكن احرص على أن يبقى البناء تراكميًّا، فلا تنشغل بالجديد الذي تتعلمه عن القديم الذي تعلمته فتنسى منه الكثير وتفقد ما دفعك أصلًا إلى الانتقال من مكان إلى آخر.

هذا هو الدرس الأخير، مؤقتًا.

فإن كان في العمر بقية، وللتجربة استمرارية، فستبقى الدروس مستمرة، وربما نستكمل ملفاتها سويًّا يومًا ما.



الباب المفتوح

عزيزي القارئ

إذا كنت موظفًا أو طالبًا فاحتمالية وصولك إلى هذه الصفحة كبيرة، وأود أن أشكرك مرتين، الأولى على اختيارك لهذا الكتاب، والثانية على إتمامك لقراءته، فإذا كنت قد وجدت فيه ما يفيدك فاعلم أن هذا يسعدني كثيرًا ولا تنسني في صالح دعائك، أما إذا كانت الأخرى، فتقبل اعتذاري، وثق أنني بذلت أقصى ما في وسعي لأقدم لك شيئًا ينفعك.

أما إذا كنت –عزيزي القارئ– ممن يعملون في مناصب إدارية فأشكرك وأحييك، فأنت شخصية نادرة إذ لم تتحفز وتترك الكتاب إلى أن بلغت نهايته، فحتى بعض من لا يستحقون دخول عنبر المديرين وليس فيهم تلك الصفات المذكورة في الكتاب قد لا يتحملون هذه الجرعة الكبيرة من النقد الموجه إلى فئة من أقرانهم.

وإذا كنت قد وجدت في نفسك شيئًا من هذه الصفات التي انتقدتها بشدة ووصفت أصحابها بأنهم يستحقون النزول في عنبر رقم (٦)،

فهذا لا يعني أننا قد أصبحنا خصومًا بالضرورة، فكل الأبواب لا تزال مفتوحة:

أولها: باب تخليك عن تلك الصفات التي نقلت لك كيف يراها من هم تحت إدارتك وكيف تؤثر سلبًا عليهم وعلى عملهم.

ثانيها: باب تراجعي عن اعتبارها صفة ذميمة مطلقا إن استطعت اقناعي بالعكس.

وثالثها: باب التواصل بيننا لتحقيق أفضل تصور ممكن لعلاقة المدير بموظفه في تلك الموضوعات، بشرط واحد، هو أن تصلح النوايا عندي وعندك، لأنه إذا ساءت النوايا، أغلقت الأبواب في وجه كل التفاصيل.

معتز عبد الرحمن

